



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de
la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Maita Guidotti, Heydi Silvana (ORCID: 0000-0003-3759-8790)

ASESOR:

Dr. Bardales Cardenas, Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios por ser mi fuerza, esperanza y mi valentía cada día. A mis queridos padres Maribel y Cesar, que son mi fortaleza y mi lucha constante, por ser esa fuente de amor, felicidad y apoyo incondicional. A mis queridas abuelitas que son lo más grande y hermoso que dios me pudo bendecir. Y por último, este maravilloso logro universitario se le dedico a toda mi hermosa familia.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por todo lo hermoso que tengo en esta vida maravillosa. Agradecer a mis queridos padres y mi familia por el apoyo y cada una de sus palabras de ánimo en cada momento. También, agradecer a mis mejores amigas Nilda, Esthefani y especialmente a Angelica por su ayuda y sus consejos, y a cada una de las personas especiales que me ayudaron en este proceso. Finalmente, agradezco a la empresa Corporación New Kat S.A.C por brindarme su confianza y abrirme las puertas para lograr esta investigación y cumplir uno de mis sueños anhelados.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Información de expertos designados para la validación	17
Tabla 2. Validación de expertos: Síndrome de Burnout	18
Tabla 3. Validación de expertos: Rendimiento laboral.....	19
Tabla 4. Escala de medición de coeficiente del Alpha de Cronbach	20
Tabla 5. Confiabilidad del Alpha de Cronbach de las variables.....	20
Tabla 6. Confiabilidad de la variable: Síndrome de Burnout.....	20
Tabla 7. Confiabilidad de la variable: Rendimiento Laboral.....	21
Tabla 8. Resultado de Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral.....	23
Tabla 9. Resultado de Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral	24
Tabla 10. Resultado de Cinismo y Rendimiento Laboral	26
Tabla 11. Resultado de Realización Profesional y Rendimiento Laboral	27
Tabla 12. Prueba de normalidad de Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral...29	
Tabla 13. Coeficiente de Correlación por jerarquías de Rho Spearman	30
Tabla 14. Prueba de hipótesis de la correlación entre el síndrome de Burnout y rendimiento laboral	31
Tabla 15. Prueba de hipótesis correlacional entre agotamiento emocional y rendimiento laboral	32
Tabla 16. Prueba de hipótesis entre el cinismo y rendimiento laboral.....	33
Tabla 17. Prueba de hipótesis correlacional entre la realización profesional y rendimiento laboral	34

Índice de figuras

Figura 1. Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral.....	23
Figura 2. Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral.....	25
Figura 3. Cinismo y Rendimiento Laboral.....	26
Figura 4. Realización Profesional y Rendimiento Laboral	28

RESUMEN

La presente investigación tuvo objetivo general determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021. La metodología que se desarrolló fue de nivel correlacional, tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 trabajadores que laboran en la empresa, donde se empleó la estadística censal y siendo objeto de estudio. Posteriormente, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta a través del instrumento el cuestionario, previamente validados, se demostró la validez y la confiabilidad, mediante la técnica de juicios de expertos y la aplicación del Alpha de Cronbach, que como resultado se obtuvo un valor de 0.887, indicando un nivel bueno de confiabilidad. Además, se obtuvo como resultado para la comprobación de hipótesis de un Rho Spearman= 0,530, presentando una correlación positiva considerable, y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$ indicando que existe relación entre ambas variables de estudio. En conclusión, se consiguió determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, condiciones de trabajo, enfermedad profesional.

ABSTRACT

The present research had the general objective of determining the relationship between Burnout Syndrome and work performance of the workers of the New Kat Corporation S.A.C., San Martin de Porres 2021. The methodology that was developed was of correlational level, type applied, with quantitative approach and non-experimental design of cross-sectional. The census sample was made up of 50 workers who work in the company, where census statistics were used and being studied. Subsequently, the technique used for data collection was the survey through the instrument the questionnaire, previously validated, the validity and reliability were demonstrated, through the technique of expert judgments and the application of Cronbach's Alpha, which as a result obtained a value of 0.887, indicating a good level of reliability. In addition, it was obtained as a result for the hypothesis testing of a Rho Spearman = 0.530, presenting a considerable positive correlation, and a level of significance of $0.000 < 0.05$ indicating that there is a relationship between both study variables. In conclusion, it was possible to determine the relationship between Burnout Syndrome and the work performance of the workers of the New Kat Corporation S.A.C., San Martin de Porres 2021.

Keywords: Burnout syndrome, working conditions, occupational disease.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo entero las nuevas transformaciones del trabajo han ocasionado que las organizaciones sean, en cada ocasión, más competitivas, y para lograr el éxito va a depender de un mayor rendimiento laboral en el capital humano. Los determinados factores del entorno laboral, tanto externos como internos, y las condiciones de trabajo han ocasionado un gran nivel de ansiedad y agotamiento en el trabajador; estos elementos se derivan por la sobrecarga laboral, exigencias agobiantes, trabajos monótonos, el mal clima laboral, ausencia del incentivo y motivación. Estos factores llegan a provocar el síndrome de burnout que perturba seriamente los estándares de confort y la calidad de vida de la fuerza laboral.

En el ámbito internacional en un estudio realizado en los Países Bajos por investigadores del Estudio Nacional de Salarios de la Universidad Nyenrode y el sitio de carreras de Intermediar publicado en la revista NL Times (2017), demostraron que entre 2015 y 2017 se ha registrado un incremento significativo del número de empleados que sufren síntomas de agotamiento, un 15% de las empleadas holandesas indicaron agotamiento en comparación con el 9.4% en 2015 y en caso de los empleados varones fue de 9%.

En América Latina no se dado la debida relevancia a los profesionales, relacionados con atención a terceros, que están en su mayoría expuestos a desarrollar el trastorno de estar quemado por el trabajo, de diferentes contextos y situaciones que se enfrentan diariamente en su centro laboral, que se vincula a un problema de trabajo ocasionando un bajo rendimiento y absentismo laboral. Esto genera un sentimiento de fracaso debido a que el trabajador se considera incapaz de alcanzar los objetivos marcados por la empresa, esta situación provoca una baja autoestima y decepción de sí mismo.

De la misma manera Miranda (2016), en México estudio la prevalencia del síndrome de burnout entre enfermeras de dos instituciones de salud y resultó que la relación de dicho personal que padece síndrome de burnout fue 33.8% (181 de 535), y el 6.7% fue (36 de 535) mostraron un alto grado de este trastorno. A la vez, se detectó

que el 56.4% mostro despenalización y 44.1% agotamiento emocional 92.9% baja realización personal.

En el Perú la situación no es diferente a este problema, el desgaste ocupacional ha ocasionado que el trabajador presente una sensación de agotamiento, sentimientos de negatividad relacionado con el trabajo y principalmente la disminución de su rendimiento laboral que se genera una baja productividad como también una decadencia de la autoestima del trabajador. En la mayoría de las ocasiones, la presión tanto como el estrés, es un estado manejable, que llega a estimular y/o motivar a las personas a enfrentar situaciones nuevas e imprevistas, proponerse retos y sentirse más productivos; sin embargo, las organizaciones no hacen mucho para cuidar el bienestar de sus trabajadores. El cuidado del trabajador en cuanto al bienestar y la salud emocional y física es parte de responsabilidad de la organización, ya que la deficiencia de estos ocasiona efectos negativos sobre el sistema productivo, lo que se refleja en una disminución del rendimiento del trabajador debido al desgaste ocupacional y estrés crónico. Asimismo, un estudio de 129 colaborados minoritas de Lima Metropolitana manifestó que existe relación negativa significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral; se encontró que el 46.5% muestra un grado prominente de agotamiento emocional, el 56.6% en despersonalización y mientras que un porcentaje bajo del 53.5% en realización personal. (Claudia G., 2020)

En el ámbito local, la Corporación New Kat S.A.C. está ubicada en el distrito de San Martín de Porres, Lima, Perú. Es una organización dedicada a la fabricación y venta de calzados industriales militares y casuales para empresas como también la venta de implementos de seguridad EPP. Los trabajadores de la empresa New Kat S.A.C. presentaron ciertas características de agotamiento, frustración y estrés que los convirtieron en candidatos a este Síndrome del Burnout. Esta situación problemática detectada presento múltiples causas. Si los trabajadores de la empresa New Kat S.A.C. presentan síntomas de agotamiento y estrés, pueden desencadenar el Síndrome de Burnout; ocasionando agotamiento físico, mental y emocional, un bajo rendimiento, afectación a su vida familiar, absentismo y un impacto negativo en el rendimiento laboral. Por esta razón se realizó la investigación denominada: Síndrome

de Burnout y Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021

Con los problemas ya identificados se realizó la formulación del problema, para ello se describió el problema general del presente estudio:

¿Cómo se relaciona el síndrome de Burnout y rendimiento laboral en los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021?

Asimismo, se presentó los problemas específicos de la investigación:

- ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el cinismo y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la realización profesional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021?

Esta investigación presentó una justificación teórica porque recopila el aporte teórico de los autores fundamentales que hacen referencia a las variables de investigación: el síndrome de Burnout y rendimiento laboral, destacando la importancia de prevenir esta condición en las organizaciones, es decir, que tratar adecuadamente el síndrome de burnout permite incrementar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, beneficiando a la empresa. Así mismo presentó una justificación práctica en la manera que ayude a prevenir este problema actual en los trabajadores, estableciendo estrategias para reducir este síndrome en sus puestos de trabajo. De igual manera se presentó una justificación metodológica porque pone en evidencia la validez científica mediante el proceso del enfoque cuantitativo; recolectando información por medio de la técnica de encuesta mediante el cuestionario, con ello determinar la relación que existe entre ambas variables de investigación, ello sirvió para que esta investigación pueda ser tomado por otros investigadores. Igualmente se presentó una justificación social en razón que se está trabajando con personas que se encuentran expuestas ante una problemática, para tratar de prevenir esta condición

que dificulta a los trabajadores de la empresa New Kat S.A.C. a desarrollarse profesionalmente en su puesto de trabajo.

Por otro lado, se presentó el objetivo general de la presente investigación:

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021

Asimismo, se planteó los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021
- Identificar la relación entre el cinismo y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021
- Identificar la relación entre la realización profesional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021

Del mismo modo, se presentó la hipótesis general de la investigación:

Existe relación entre el síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021

De igual manera, se planteó las hipótesis específicas:

- Existe relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021
- Existe relación entre el cinismo y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021
- Existe relación entre la realización profesional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se menciona los trabajos previos a nivel internacional:

Como, Cavalcante et al. (2015) dentro de su artículo la prevalencia del síndrome de Burnout en estudiantes de medicina, presento como objetivo primordial: precisar la prevalencia del síndrome de Burnout en los estudiantes de medicina de una universidad del estado de Ceará, Brasil. Asimismo, la metodología de la investigación fue descriptivo, transversal de tipo cuantitativo. Por otra parte, la recopilación de datos fue por medio del instrumento del cuestionario que estuvo conformado por 22 ítems de tipo Likert, que se aplicaron a 376 estudiantes de dicha escuela; tuvo una regresión logística de solo dos variables, que indico una asociación entre el agotamiento y “haber considerado abandonar el curso” y “haber reprobado el examen” mostrando una asociación con el burnout ($p < 0,0001$ y $p = 0,047$ respectivamente). Finalmente, se concluyó que el síndrome de Burnout se presentó en 14.9% de los estudiantes y el 57.7% presentó una exposición mayor de realizar este síndrome.

De igual forma, Soukupová (2016), en la tesis “Síndrome de Burnout”, tuvo como objetivo examinar los niveles percibidos de agotamiento y satisfacción de empleados y autónomos / empresarios laborando en el sector privado como público. Asimismo, esta investigación presento un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 97 empleados; donde se empleó el instrumento del cuestionario en línea compuesto por 22 preguntas de acuerdo con Maslach Burnout Inventory; donde se obtuvo como resultado que el 53.6% de autónomos/emprendedores no presentaron signos de agotamiento mientras el 34.8% los que no superaron el punto crítico del MBI y el 15.9% de empleados mostro signos de agotamiento en las tres áreas simultaneas. Finalmente, se concluyó que los autónomos/emprendedores tienen un alto logro personal porque están trabajando en su propio pensamiento, mientras que el número de despersonalización, agotamiento emocional e ineficacia personal es mayor en caso de empleados.

De forma semejante, Flores y Ruíz (2018) en el artículo Burnout en personal administrativo y profesionales de la salud de una unidad médica de primer nivel;

presento como objetivo principal señalar el síndrome de burnout en dos grupos de trabajadores: personal de salud y personal administrativo de una unidad médica de primer nivel. Asimismo, la metodología de estudio fue no experimental de tipo comparativo, que consistió con una muestra de 58 participantes en general separados en dos grupos, tanto el primer grupo de profesionales de salud como el segundo grupo del personal administrativo fueron de 29 participantes; donde se aplicó el instrumento del cuestionario (Cuestionarios de caracterización socio demográfica y Maslach Burnout Inventory). El análisis fue mediante la estadística descriptiva y de regresión lineal donde se mostró como resultado que no hubo disimilitudes significativas en cansancio emocional ($t=-.86$, $p=.390$), de la misma forma con realización personal ($t=1.60$, $p=.115$) y despersonalización ($t=-2.3$, $p=.025$) obtenido un mayor porcentaje en los trabajadores administrativos. Finalmente, el estudio concluyó que el personal de salud y administrativo prevalece un nivel bajo y moderado del síndrome de burnout, que la diferencia radica en la despersonalización en cuanto al personal administrativo.

Del mismo modo, Almodibeg y Smith (2021), en su artículo la prevalencia y las fuentes más significativas de síndrome de burnout ocupacional entre anestésicos técnicos en Arabia Saudita: una encuesta transversal, se planteó como objetivo primordial: detectar la prevalencia y las fuentes más significativas del síndrome de burnout ocupacional entre los anestésicos técnicos en Arabia Saudita y elaborar recomendaciones que puedan reducir el nivel de este síndrome. Asimismo, la investigación realizada fue descriptiva transversal, por medio de la aplicación del cuestionario, de creación propia, donde se utilizó la escala de valoración de Burnout de Maslach, constituida con una muestra de 17 técnicos de anestesia. Se utilizaron estadísticas descriptivas, donde se halló que el 29% presentan el síndrome de Burnout ocupacional. Finalmente, se concluyó que existe una prevalencia críticamente alta de síndrome de burnout entre los técnicos en anestesia, que es el más alto entre todos los estudios.

De forma similar, Garnica (2018) en el artículo acoso psicológico y rendimiento laboral en el personal obrero, mostro como objetivo general: evaluar la relación entre el Acoso psicológico y rendimiento laboral en el personal obrero. Asimismo, la

metodología de estudio fue descriptiva, con diseño transeccional y no experimental de nivel correlacional. Asimismo, presento una muestra de 41 obreros siendo finita y accesible; el instrumento del estudio fue del cuestionario para cada variable; se obtuvo como resultado la correlación negativa, moderada y significativa entre el acoso psicológico y rendimiento laboral debido que los bajos niveles de acoso reportados no afectaran el rendimiento ($p=0.657$). Finalmente, la investigación concluyó que el nivel de acoso psicológico del personal obrero fue de un nivel bajo en modo generalizado, como también para las dimensiones que se evaluó: profesional/laboral, personal, coercitiva/punitiva y ninguneo/humillación.

De la misma manera, se presenta los antecedentes nacionales:

Según, Bouverie y García (2017), en la tesis “Motivación Laboral y Síndrome de Burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil del Perú, 2017”, para obtener el título profesional en Psicología en la Universidad San Ignacio de Loyola; presento como objetivo general señalar la relación entre las variables de estudio anteriormente mencionadas. Asimismo, la metodología de estudio realizada fue descriptiva, transaccional correlacional-causal y no experimental. La población se conformó por 160 trabajadores obteniendo una muestra de 74. Para la recolección de datos se estableció la técnica de encuesta y el cuestionario, donde se estableció 35 ítems; donde se midió las correlaciones lineales de Pearson, para evaluar la relación entre la motivación y el síndrome de Burnout, en el que el porcentaje de covariación fue menor del 5% y los coeficientes de homogeneidad de ítems fueron 0,50. Finalmente, se obtuvo como resultado que existe relación entre las dimensiones del burnout y la motivación intrínseca de la investigación, que se concluyó que la motivación intrínseca es muy fundamental para disminuir las consecuencias del Burnout.

Del mismo modo, Gavidia (2018) en la tesis “Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales”, para obtener el título profesional en Psicología Clínica en la Universidad Nacional Federico Villarreal; presento como objetivo general mostrar las diferencias entre las variables de estudio anteriormente mencionadas. Asimismo, la metodología de estudio fue no

experimental, de tipo descriptivo – comparativo, en el que se contó con una muestra de 157 empleados de una empresa pesquera y minera. Para el estudio se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario, donde se observó que las medias de la variable síndrome de burnout en función de la jornada larga de trabajo difirieron significativamente ($p=0.562$), entre los que mantienen mayor jornada de trabajo, diferenciado con los que mantienen menos horas ($u=1553,000$ y $p=0.011$). La investigación tuvo como conclusión que no presenta diferencias significativas según la categoría de la empresa con el sexo de los trabajadores, en cambio se halló diferencias en el aspecto de la relación entre el síndrome de burnout con respecto a largas jornadas laborales.

Asimismo, Cardozo y Ríos (2017), en la tesis “Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el centro de salud de San Jerónimo Andahuaylas – Apurímac, 2017”, para obtener el título de segunda especialidad de Enfermería en la Universidad Nacional del Callao; presento como objetivo general evaluar la relación que existe entre las variables de estudio anteriormente mencionadas. Asimismo, la metodología de estudio fue cuantitativa - descriptiva correlacional de diseño transversal. De tal manera, mostro una muestra de 22 profesionales de salud seleccionados de manera no probabilística, a quienes se aplicó la encuesta formada de 27 ítems de la primera variable y otra de 21 ítems relativos a la segunda variable. Asimismo, mostro una confiabilidad, basado en el Alpha de Cronbach, de un valor de 0.7. De igual manera se obtuvo una correlación de Spearman de 0,929 y un nivel de significancia de $p = 0.00$. Por lo tanto, el estudio concluyo que se encuentre relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout de forma regular y significativa.

De igual forma, Esquivel (2019), en la tesis “Afrontamiento y síndrome de Burnout en el personal Policial de Chimbote”, para obtener el título profesional en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo; en el cual se abordó como objetivo general resaltar la relación entre las variables de estudio anteriormente mencionadas. Asimismo, la metodología de estudio fue de tipo descriptivo – correlacional no experimental. De tal manera, presento una muestra de 301 policías entre mujeres y varones, donde el instrumento aplicado fue del cuestionario sobre Modos de

Afrontamiento al Estrés con 52 ítems y la otra variable del Inventario Burnout de Maslach con 22 ítems; los datos fueron realizados con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con una correlación significativa de $p = 0,329$ en cuanto al nivel de estilos de afrontamiento enfocado al problema con el síndrome de burnout. Finalmente, se concluyó que existe relación moderadamente efectiva entre modos de afrontamiento y el síndrome de burnout.

Al igual que, García y Mendoza (2019) en el artículo la correlación entre Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional; el objetivo general del artículo fue resaltar el grado de correlación entre las variables de estudio anteriormente mencionadas. El diseño utilizado fue cuantitativa, correlacional y nivel transversal. Asimismo, se consistió de una población de 130 profesionales cirujanos y el tipo de muestreo fue de 97 odontólogos profesionales; donde se aplicó el instrumento de la prueba de Maslach Inventory para la primera variable y el Inventario de Baron-ICE para la segunda variable; para la comprobación se empleó la correlación de Pearson, el estudio obtuvo la relación positiva moderada ($r=0.422$) al relacionar las variables estudiadas. Finalmente, el estudio concluyó que el grado de inteligencia emocional de los dentistas presenta una relación significativa ($p < 0,05$) con el Síndrome de Burnout.

Seguidamente, la investigación presentó las diversas teorías relacionadas al tema de estudio, dichas por distintos autores que expresan las variables y dimensiones respectivamente de esta investigación. A continuación, la primera variable Síndrome de Burnout:

El síndrome de burnout (del inglés “*burnout*”: ser agotado o consumido), asimismo también conocido como el trastorno del trabajador quemado o trastorno por quemarse en el trabajo, es una dificultad emocional relacionado al entorno laboral, como una respuesta involucrada al estrés crónico laboral; distinguiéndose por un gradual agotamiento mental y físico, la ausencia de motivación total de las labores desempeñadas y alteraciones del comportamiento. El conocimiento sobre esta patología comenzó hace décadas.

De acuerdo con Freudenberger (1974) citado por El-Sahili (2015), el síndrome de burnout define como una sensación de fracaso, presentando un agotamiento persistente como consecuencia del trabajo en exceso que ocasionara el desgaste de energía, fuerza anímica y elementos personales de los empleados.

De la misma manera, Maslach y Jackson (1981) citados por Olivares (2016) define el burnout como una respuesta persistente al estrés crónico en el lugar de trabajo, que se convierte en un síndrome psicológico que surge de una tensión prolongada de mucho tiempo, creada por las interacciones conflictivas entre el empleado y entorno. Por lo tanto, este síndrome es un patrón de estrés laboral que se llega a convertir en crónico debido a diversos factores del entorno laboral cambiante como las condiciones de trabajo que se presenta y el trabajador se expone de manera continua a estos factores.

Del mismo modo, la organización mundial (2019) incorpora dentro de la onceava revisión de la Clasificación Internacional de enfermedades al agotamiento como un fenómeno ocupacional que lo define al *burnout* como un síndrome conceptualizado del resultado del estrés crónico que presentan los profesionales en el lugar de trabajo donde no se ha llegado a manejar con éxito. Es decir, la frustración se iniciará presentándose de manera constante como un estado continuo de agotamiento, estos síntomas irán evolucionando de un estado leve a más grave, en la cual el “coping strategies” que se emplea frente a diversos estados, llegan a fracasar.

Por otro lado, Olivares (2016) identifica aquellos grupos de síntomas caracterizados por influir negativamente en las emociones y afectos (como odio, agotamiento, frustración, etc.), en las actitudes (al igual que cinismo, hostilidad, despersonalización, etc.), en las cogniciones (como dificultad de concentración, desmotivación, desilusión, etc.), en las conductas (como cambios de estado de ánimo, comportamiento inadecuados, absentismo, rigidez, etc.) y en el sistema fisiológico del individuo (como agotamiento, falta de energía, cefaleas, insomnio, taquicardia, dolores musculares, etc.). Sin embargo, los síntomas de burnout son muy parecidos a los síntomas que se asocian al estrés laboral, sin embargo, la situación del síndrome

burnout se va acrecentado con una mayor intensidad en la variación del comportamiento o del carácter que se hace más notorio en el profesional.

Del mismo modo, Shirom (1989) citado por Amoros et. al (2019) destaca que el progreso del síndrome de burnout es como resultado de estresores laborales y aumento de demandas crónicas que provocaran altos sentimientos de negatividad, como el agotamiento emocional y físico, que derivan en despersonalización del trabajador, en la cual la persona pierde el compromiso por el trabajo y el interés en sus labores.

Por consiguiente, Cervantes (2018) menciona que los profesionales que padecen del síndrome de burnout se ven delimitados sus competencias, tanto para relacionarse con otros individuos de su entorno laboral como social, principalmente con aquellas personas que requieran de su asistencia para desempeñarse de forma eficiente en su trabajo.

De igual importancia, el síndrome de Burnout se clasifica en tres dimensiones a considerar, que aborda Maslach y Jackson (1981) citado por El-Sahili (2015), donde se encuentran al: agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal. Asimismo, la primera dimensión de agotamiento emocional, se exhibe como la carencia o insuficiencia de debilidad y/o energía, los recursos físicos y emocionales se han desvanecido. En la segunda dimensión de cinismo, se desarrolla actitudes y puntos de vista negativos como también una respuesta indiferente o apática a diversos aspectos del trabajo. Por último, la tercera dimensión de ineficacia profesional se presenta un pobre sentido de logro, baja autoeficacia y se genera sentimientos de incompetencia para desarrollar sus actividades.

Por otro lado, se presenta la segunda variable: Rendimiento laboral, donde Motowidlo (2010) citado por Chen (2017) lo especifica como el valor general que la organización espera obtener con relación al acontecimiento conductual que la persona desarrolla dentro de un periodo establecido. Esa determinación, puede obtener un efecto positivo o negativo, que dependerá de la eficacia de su organización y el trabajador presentará un buen o mal rendimiento. Además, el rendimiento laboral está

relacionado con las metas, objetivos, tareas y principalmente en las horas trabajadas con calidad donde el trabajador ha necesitado para lograrlo.

De otro modo, Campbell, McCloy y Saer (1993) citado por Terán (2017) consideran al rendimiento como los resultados obtenidos por el empleado en términos cuantitativos, donde se centra en el número de ventas obtenidos o la cantidad producida de productos.

Asimismo, D'Alessio (2002) citado por Terán (2017) menciona que es la identificación, medición y gestión del rendimiento de cada factor humano que comprende la organización. El rendimiento se conceptualiza en el "cuanto" ha producido cada trabajador, que se medirá por el desempeño logrado de los objetivos y los resultados conseguidos en cierto periodo de tiempo. Desde una posición histórica, el comportamiento del trabajador es estimada como uno de los motivos en cuanto al rendimiento producido, convirtiéndose en uno de los procedimientos para calcular la eficacia del desempeño del recurso humano. (Serrano, 2016; Waldman, 2004)

Asimismo, Ramawickrama, Opatha y PushpaKumari (2017) indican que el rendimiento laboral se convierte en un determinante activo para lograr el objetivo, la misión, la meta y la visión de una empresa establecida en el proceso de planificación estratégica. Además, Williams (2010) citado por Serrano (2016) comprende que el propósito del rendimiento laboral se caracteriza por el resultado conseguido en el lugar de trabajo con respecto a los recursos y tiempos disponibles, esto precisara de los objetivos y las metas fijadas para el trabajador; en la cual cada trabajador usa las herramientas adecuadas para lograrlo de manera eficaz.

El rendimiento suele asociarse a diversos puntos como la destreza, la capacitación, la retribución y el ambiente laboral. Así, el empleado que obtiene información y orientaciones exactas sobre su labor, una remuneración adecuada y se rodea en un entorno agradable, tiene una mayor probabilidad de obtener un mejor desempeño laboral a diferencia al que pueda alcanzar el empleado sin conocimientos previos y un entorno inadecuado para desempeñarse. (Serrano, 2016)

Del mismo modo, Muñoz (2012) citado por Espíritu (2017) menciona que la valoración del rendimiento de los trabajadores tiene como principal objetivo observar de la manera más precisa la forma que se desempeña el trabajador, si lo desarrolla correctamente y con la adecuada calidad de lo producido. Estas evaluaciones permitirán que las organizaciones tomen decisiones para proponer incentivos que motivara al trabajador volverse más productivo en su lugar de trabajo.

Además, Condor y Valencia (2019) explica que existe múltiples factores que conlleva a un bajo rendimiento laboral de la persona como el estrés, la monotonía, un ambiente inadecuado, discusiones frecuentes entre compañeros, desmotivación y falta de incentivos; todos estos problemas se relacionan entre si debido a que provocara la reducción del grado de satisfacción del trabajador ocasionando la debilidad de la faceta emocional dentro de su entorno laboral.

Según Koopmans (2013) citado por Soto (2019), se distingue al rendimiento laboral en tres dimensiones amplias sobre el rendimiento laboral: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento de trabajo contraproducente. En cuanto al desempeño de tarea se convierte en objeto de medida individual de acciones que desarrolla la persona con las destrezas, habilidades de resolución de problemas y la aptitud cognitiva; en el caso del desempeño contextual, son aquellas actividades que no se incluyen en los comportamientos laborales en la realización de las tareas pero genere un impacto en el entorno laboral, y en el comportamiento de trabajo contraproducente, son los resultados que tiene como consecuencia las malas conductas generadas por el bajo control del empleado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que se recolectó información numérica a modo de variables de la muestra seleccionada en la cual se estudió y analizó mediante procedimientos estadísticos para la comprobación de las hipótesis formuladas.

Según Ñaupas (2018) menciona que este enfoque, empleo la recolección y el análisis de datos, formulando interrogantes dentro de un estudio, para señalar las hipótesis formuladas anteriormente; asimismo se respalda con la ayuda de la medición de variables y herramientas de investigación utilizados para la recopilación de datos en la investigación.

3.1.2. Tipo

La investigación fue de tipo aplicada, puesto que busco encontrar soluciones a problemas específicos que afectan a un individuo, grupo o sociedad; en este tipo de investigación se empleó métodos empíricos para determinar problemas prácticos.

Según Escudero (2018) indica que la investigación aplicada se distingue debido a que presenta como consideración a los propósitos prácticos del conocimiento, en la cual la finalidad es el desarrollo de conocimientos técnicos que obtenga la utilización práctica de manera inmediata para resolver una situación dada.

3.1.3. Nivel

Esta investigación fue de nivel correccional dado que se midió dos variables cualitativas y se valoró la relación estadística no causal.

De acuerdo con Gloria (2015) menciona que las investigaciones correlacionales buscan comprobar el sentido de la relación entre dos o más variables que interceden en un fenómeno.

3.1.4. Diseño

Esta investigación demostró un diseño no experimental con corte transversal; puesto que no se manipulo, controlo o altero ninguna de las variables del estudio, donde no

hubo ninguna interferencia del investigador, y la recolección de datos se realizó en un solo tiempo.

Según Kamel (2017) señala que en los estudios no experimentales no existe ningún tipo de manipulación de las variables debido a razones éticas o por su naturaleza abstracta, es decir, se estudian los hechos tal como se desarrollan en su composición natural.

Asimismo Hernandez, y otros (2018) indica que el diseño transversal procura describir las características que se estudian de los componentes que integran una muestra seleccionada.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Síndrome de Burnout

Definición conceptual:

De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) citado por Olivares (2016) se menciona que el síndrome de burnout se presenta como respuesta prolongada al estrés laboral crónico, consistente en reacciones, sentimientos y pensamientos negativos que sucede entre la gente con las que trabajan y perjudicando el propio papel profesional.

Definición operacional:

La variable de síndrome de burnout se midió por medio de la técnica de encuesta, mediante el instrumento del cuestionario evaluado con la escala de Likert.

3.2.2. Rendimiento laboral

Definición conceptual:

Según Motowidlo (2003) citado por Rojas (2014) manifiesta que el rendimiento laboral es el valor total que la compañía desea en relación a los hechos desarrollados por el trabajador que lleva a cabo en un periodo de tiempo preciso, que se estima como la aportación del trabajador hacia la obtención de la eficacia de la organización.

Definición operacional:

La variable de rendimiento laboral se midió mediante la técnica de la encuesta, por medio del instrumento del cuestionario evaluado con la escala de Likert.

La operacionalización de las variables se presenta en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es un conjunto de elementos que poseen características comunes que son de interés para una consulta o investigación científica.

De acuerdo a Desiderio (2019) indica que es el conjunto infinito o finito de componentes, en la cual presenta grandes datos que concierne a una misma características o combinación de ellas.

La población de esta investigación fue finita, debido que la Corporación New Kat S.A.C. estuvo conformada por 50 trabajadores entre el área administrativa, almacén, mantenimiento, área de fabricación y ventas, que fueron seleccionados para este estudio.

3.3.1.1. Criterios de selección

Inclusión

Se consideró a los trabajadores de la parte administrativa, almacén, mantenimiento, área de fabricación y ventas de la Corporación New Kat S.A.C.

Exclusión

No formaron parte de este estudio aquellos trabajadores de limpieza y la gerencia general de la corporación New Kat S.A.C.

3.3.2. Muestra

Dado que se encuestó a todos los trabajadores que se desempeñan en la Corporación New Kat S.A.C., esta se consideró como muestra censal.

Según López (1998) citado por Ramírez (2018) manifiesta que la muestra censal es aquel fragmento que personifica a toda la población como unidades de investigación.

3.3.3. Unidad de análisis

La muestra empleó como elemento al trabajador del área administrativa, almacén, mantenimiento, área de fabricación y ventas, que comprendieron a mujeres y hombres de la Corporación New Kat S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Para la recopilación de los datos se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta siendo aplicada a los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C.

De acuerdo con Young (2016) menciona que una encuesta tiene como objetivo principal hacer deducciones sobre una población determinada examinando una muestra de dicha población.

3.4.2. Instrumento

El instrumento de medición para recolección de datos para ambas variables fue el cuestionario para la obtención de información en base de la muestra de investigación.

Según Etikan y Bala (2017) mencionan que un cuestionario es un agrupado de interrogantes con un espacio para respuestas siendo utilizadas en la recopilación de información del encuestado de la población de investigación.

Validez

La validación del instrumento de investigación se llevó a cabo mediante el juicio de docentes expertos de la Escuela Profesional de Administración que evaluaron y verificaron la validez del contenido del cuestionario, como el formato y las partes que la conformaron.

De manera que Mohajan (2017) sostiene que la validez es el grado en que los resultados son veraces, en la manera que mide correctamente lo que se intenta cuantificar del objeto de investigación.

Tabla 1

Información de expertos designados para la validación

Datos de Expertos		
Experto N°1	Mg.	Cervantes Ramón, Edgard Francisco
Experto N°2	Mg.	Guillen Cabrera, Débora Denisse
Experto N°3	Mg.	Farro Ruiz, Lizet Malena

En la tabla 1 se expone los nombres y grados de los 3 profesionales que validaron minuciosamente el cuestionario de ambas variables de la investigación.

Tabla 2*Validación de expertos: Síndrome de Burnout*

	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	TOTAL
Claridad	80%	80%	81%	241%
Objetividad	80%	80%	81%	241%
Pertinencia	80%	80%	81%	241%
Actualidad	80%	80%	81%	241%
Organización	80%	80%	81%	241%
Suficiencia	80%	80%	81%	241%
Intencionalidad	80%	80%	81%	241%
Consistencia	80%	80%	81%	241%
Coherencia	80%	80%	81%	241%
Metodología	80%	80%	81%	241%
			TOTAL	2410%
			CV	80%

En la tabla 2 se expresa la validez del juicio de los expertos, en la cual expone un resultado de 80%, correspondiente a la variable Síndrome de Burnout que se califica como muy bueno y considerando el cuestionario como aplicable para la investigación.

Tabla 3*Validación de expertos: Rendimiento Laboral*

	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	TOTAL
Claridad	79%	79%	82%	240%
Objetividad	79%	79%	82%	240%
Pertinencia	79%	79%	82%	240%
Actualidad	79%	79%	82%	240%
Organización	79%	79%	82%	240%
Suficiencia	79%	79%	82%	240%
Intencionalidad	79%	79%	82%	240%
Consistencia	79%	79%	82%	240%
Coherencia	79%	79%	82%	240%
Metodología	79%	79%	82%	240%
			TOTAL	2400%
			CV	80%

Asimismo, en la tabla 3 muestra la validez por juicio de expertos de la variable Rendimiento Laboral con un promedio de 80% donde se puede evidenciar la calificación como muy bueno y aplicable para la investigación.

Confiabilidad

De acuerdo con Taherdoost (2016) menciona que la confiabilidad de la encuesta como instrumento de investigación, consiste en la medida de un fenómeno que proporcionara estabilidad y un resultado consistente.

Para la medición del nivel de confiabilidad del instrumento de estudio se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, debido a que es percibida como la medida de confiabilidad más adecuada cuando se emplea escalas de Likert y el cálculo se obtuvo por medio del software SPSS.

Los niveles de coeficientes de Alpha de Cronbach son evaluados de la siguiente manera: coeficiente $0.9 > k > 0.8$ es excelente, coeficiente $0.8 > k > 0.5$ es bueno, y coeficiente $0.5 < k$ es deficiente.

Tabla 4.*Escala de medición de coeficiente del Alpha de Cronbach*

Coeficiente	Nivel
Coeficiente alfa >.9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003) citado por Hernández y Pascual (2018).

Tabla 5

Confiabilidad del Alpha de Cronbach de las variables Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,887	40

En la tabla 5 se expresa el resultado obtenido de la prueba de confiabilidad de las variables Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral, realizada mediante el estadístico del Alpha de Cronbach. En la cual, el nivel obtenido fue de 0,887, que significa un nivel bueno de confiabilidad y pudiendo ser aplicada la encuesta.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable: Síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,821	22

Asimismo, en la tabla 6 se expresa el resultado de la prueba de confiabilidad de la variable Síndrome de Burnout, realizada mediante el estadístico del Alpha de

Cronbach. El nivel obtenido fue de 0,821, que se interpreta como un nivel bueno de confiabilidad.

Tabla 7

Confiabilidad de la variable: Rendimiento Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,832	18

De la misma manera, en la tabla 7 se presenta el resultado de la prueba de confiabilidad de la variable Rendimiento Laboral, realizada mediante el estadístico del Alpha de Cronbach. En la cual, el nivel obtenido fue de 0,832, que se interpreta como un nivel bueno de confiabilidad y siendo un instrumento aplicable.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se inició con la indagación de la problemática de un grupo de trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C. seleccionados como muestra censal. A partir del análisis de la problemática, se planteó el título de la investigación conformada por dos variables cualitativas, síndrome de Burnout y rendimiento laboral. Seguidamente, se desarrolló la parte de la introducción que está constituido por la descripción de la realidad problemática comenzando con el ámbito internacional, nacional y por último local. Simultáneamente, se realizó la formulación del problema, la justificación, los objetivos e hipótesis. Además, se efectuó la realización del marco teórico, conformado por los antecedentes nacionales e internacionales, como también las bases teóricas presentados de cada variable del estudio. En la parte metodológica se planteó el tipo, diseño, corte y nivel de la investigación; también se definirá la población como la muestra del estudio. Asimismo, para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que estuvo conformado por 40 ítems, realizados a los trabajadores; con la información obtenida se procedió al ordenamiento en la base de datos de Excel 2016 donde se trasladó la información al programa estadístico SPSS versión 25, que nos permitió contrastar las hipótesis formuladas por medio del coeficiente estadístico determinado y los cálculos

de la información obtenida a través de gráficos estadísticos. Finalmente, con las deducciones obtenidas se desarrolló las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se efectuó por medio del:

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

Por medio de la estadística descriptiva, se consiguió diseñar tablas de frecuencia y figuras estadísticas de ambas variables con la intención de obtener resultados de manera clara y simple, para luego ser interpretadas debidamente. De acuerdo con Nassaji (2015) menciona que la investigación descriptiva tiene como propósito detallar un fenómeno y sus características, donde se utilizan las herramientas de observación y encuesta para la recopilación de datos.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

La estadística inferencial permitió hacer descripciones y conclusiones basadas en un conjunto de datos de una muestra determinada en base de una población seleccionada. De tal manera Sutanapong y Louangrath (2015) manifiestan que la estadística inferencial se determina como el uso de estadísticas descriptivas de muestra, en base a los resultados conseguidos, para hacer una estimación de una población determinada.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló siguiendo los parámetros y los códigos de ética establecidos por la Universidad César Vallejo, en la cual se respetó los derechos de autoría, políticas y plagio. Además, esta investigación se realizó en base a las normas APA para su redacción de citas y referencias; asimismo se centró en la confiabilidad de los datos recopilados, resguardar la identidad de los encuestados y sus respuestas, garantizando que la información proporcionada va a ser únicamente usada para los objetivos de la presente investigación. De tal modo, dicha información recolectada y los resultados obtenidos fueron verídicos. Asimismo, se contó con la autorización de la empresa donde se aplicó esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

4.1.1. Análisis descriptivo del Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral

Tabla 8

Resultado de la correlación entre el Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral

			Rendimiento Laboral			Total
			A veces	Regularmente	Casi siempre	
Síndrome de Burnout	A veces	Recuento	3	8	1	12
		% del total	6,0%	16,0%	2,0%	24,0%
	Regularmente	Recuento	1	22	7	30
		% del total	2,0%	44,0%	14,0%	60,0%
	Casi siempre	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0,0%	12,0%	4,0%	16,0%
Total		Recuento	4	36	10	50
		% del total	8,0%	72,0%	20,0%	100,0%

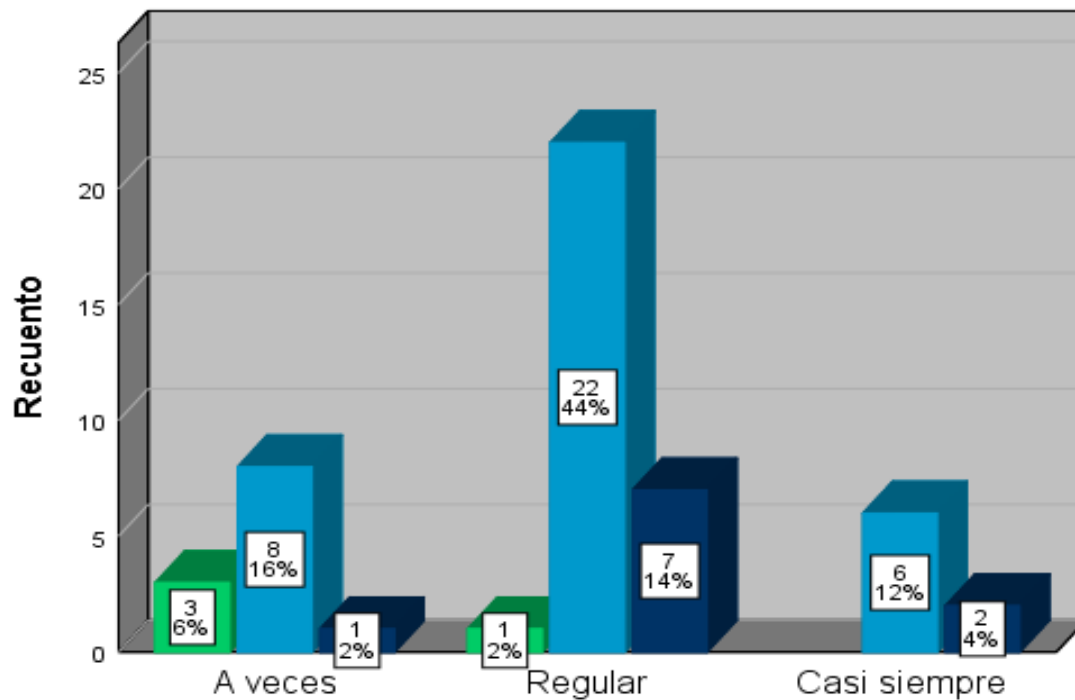


Figura 1: Relación entre el Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral

En la tabla 8 y figura 1 se muestra el resultado obtenido donde:

El 24% de los encuestados manifestaron que a veces se da el síndrome de Burnout; de los cuales, el 6% también sostienen que a veces se relaciona con el rendimiento laboral, el 16% indicaron que regularmente y el 2% indicaron que casi siempre se relaciona con el rendimiento laboral.

El 60% de los encuestados manifestaron que regularmente se da el síndrome de Burnout; de los cuales, el 44% también sostienen que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral, el 2% indicaron que a veces y el 14% indicaron que casi siempre se relaciona con el rendimiento laboral.

El 16% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da el síndrome de Burnout; de los cuales, el 12% indicaron que regularmente y el 4% indicaron que casi siempre se relaciona con el rendimiento laboral.

Por consiguiente, el 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel del síndrome de Burnout, el 8% indicaron que a veces se ve reflejado en el rendimiento laboral, el 72% menciono que regularmente y el 20% menciono que casi siempre se ve reflejado en el rendimiento laboral.

4.1.2. Análisis descriptivo del Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral

Tabla 9

Resultado de la correlación entre el Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral

			Rendimiento Laboral			Total
			A veces	Regular mente	Casi siempre	
Agotamiento Emocional	Casi nunca	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	A veces	Recuento	3	18	3	24
		% del total	6,0%	36,0%	6,0%	48,0%
	Regularmente	Recuento	1	11	7	19
		% del total	2,0%	22,0%	14,0%	38,0%
	Casi siempre	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	12,0%	0,0%	12,0%
	Total	Recuento	4	36	10	50
		% del total	8,0%	72,0%	20,0%	100,0%

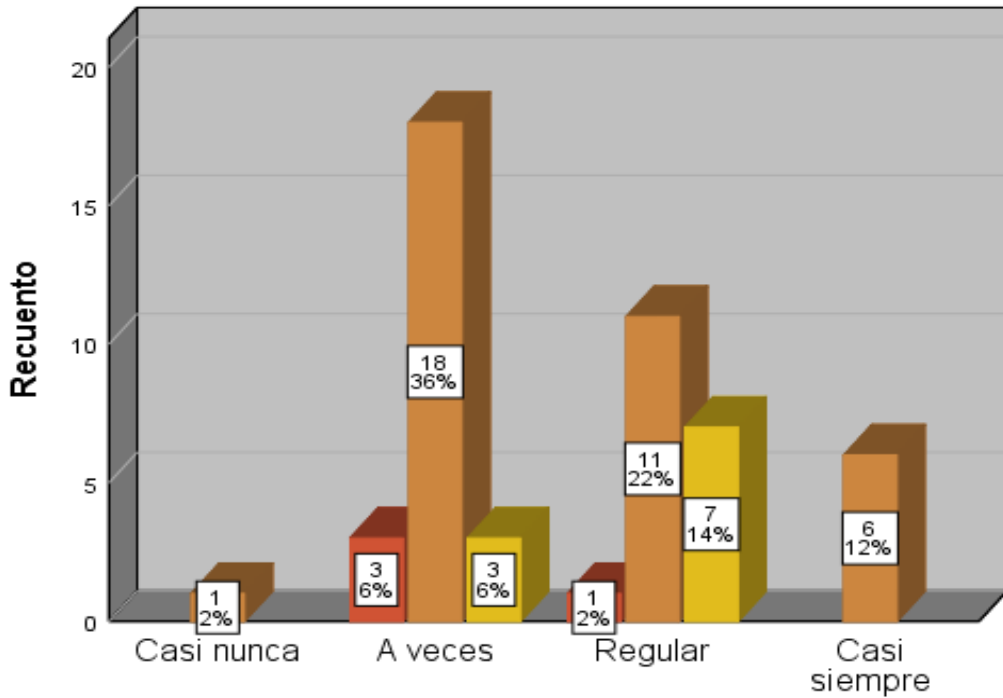


Figura 2: Relación entre Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral

En la tabla 9 y figura 2 se muestra como resultado obtenido donde:

El 2% de los encuestados manifestaron que casi nunca se da el agotamiento emocional, en la cual, el 2% indicaron que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral.

El 48% de los encuestados manifestaron que a veces se da el agotamiento emocional; de los cuales, el 6% también sostienen que a veces se relaciona con el rendimiento laboral, el 36% indicaron que regularmente y el 6% indicaron que casi siempre se relaciona con el rendimiento laboral.

El 38% de los encuestados manifestaron que regularmente se da el agotamiento emocional; de los cuales, el 22% también sostienen que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral, el 2% indicaron que a veces y el 14% indicaron que casi siempre se relaciona con el rendimiento laboral

El 12% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da el agotamiento emocional, en la cual, el 12% indicaron que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral.

Por consiguiente, el 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel del agotamiento emocional, el 8% indicaron que a veces se ve reflejado en el rendimiento laboral, el 72% menciona que regularmente y el 20% menciona que casi siempre se ve reflejado en el rendimiento laboral.

4.1.3. Análisis descriptivo del Cinismo y Rendimiento Laboral

Tabla 10

Resultado de la correlación entre el Cinismo y Rendimiento Laboral

		Rendimiento Laboral			Total	
		A veces	Regularmente	Casi siempre		
Cinismo	Casi nunca	Recuento	2	3	0	5
		% del total	4,0%	6,0%	0,0%	10,0%
	A veces	Recuento	2	25	5	32
		% del total	4,0%	50,0%	10,0%	64,0%
	Regular	Recuento	0	8	5	13
		% del total	0,0%	16,0%	10,0%	26,0%
Total		Recuento	4	36	10	50
		% del total	8,0%	72,0%	20,0%	100,0%

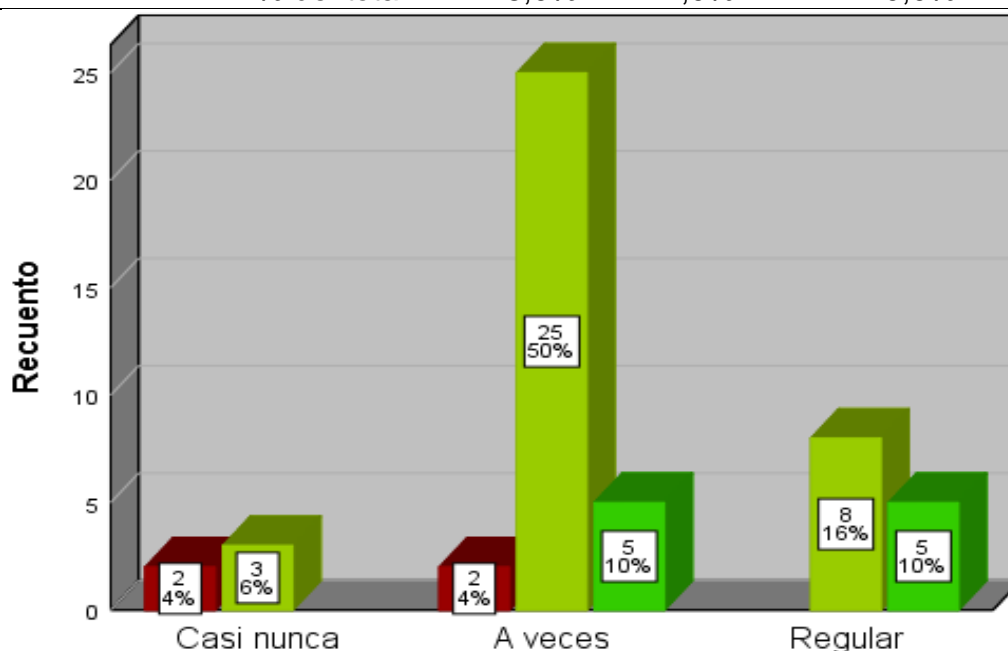


Figura 3: Relación entre Cinismo y Rendimiento Laboral

En la tabla 10 y figura 3 se muestra como resultado obtenido donde:

El 10% de los encuestados manifestaron que casi nunca se da el cinismo; de las cuales, el 4% indicaron que a veces se relaciona con el rendimiento laboral y el 6% indicaron que regularmente.

El 64% de los encuestados manifestaron que a veces se da el cinismo; de las cuales, el 4% también sostienen que a veces se relaciona con el rendimiento laboral, el 50% indicaron que regularmente y el 10% indicaron que casi siempre se relaciona con el rendimiento laboral.

El 26% de los encuestados manifestaron que regularmente se da el cinismo; de las cuales, el 16% también indicaron que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral y el 10% indicaron que casi siempre.

Por consiguiente, el 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel del cinismo, el 8% indicaron que a veces se ve reflejado en el rendimiento laboral, el 72% menciono que regularmente y el 20% menciono que casi siempre se ve reflejado en el rendimiento laboral.

4.1.4. Análisis descriptivo de la Realización Profesional y Rendimiento Laboral

Tabla 11

Resultado de la correlación entre la Realización Profesional y Rendimiento Laboral

		Rendimiento Laboral				Total
		A veces	Regularmente	Casi siempre		
Realización Profesional	Casi nunca	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	A veces	Recuento	2	1	0	3
		% del total	4,0%	2,0%	0,0%	6,0%
	Regularmente	Recuento	1	13	1	15
		% del total	2,0%	26,0%	2,0%	30,0%
	Casi siempre	Recuento	1	17	5	23
		% del total	2,0%	34,0%	10,0%	46,0%
	Siempre	Recuento	0	4	4	8
		% del total	0,0%	8,0%	8,0%	16,0%
	Total	Recuento	4	36	10	50
		% del total	8,0%	72,0%	20,0%	100,0%

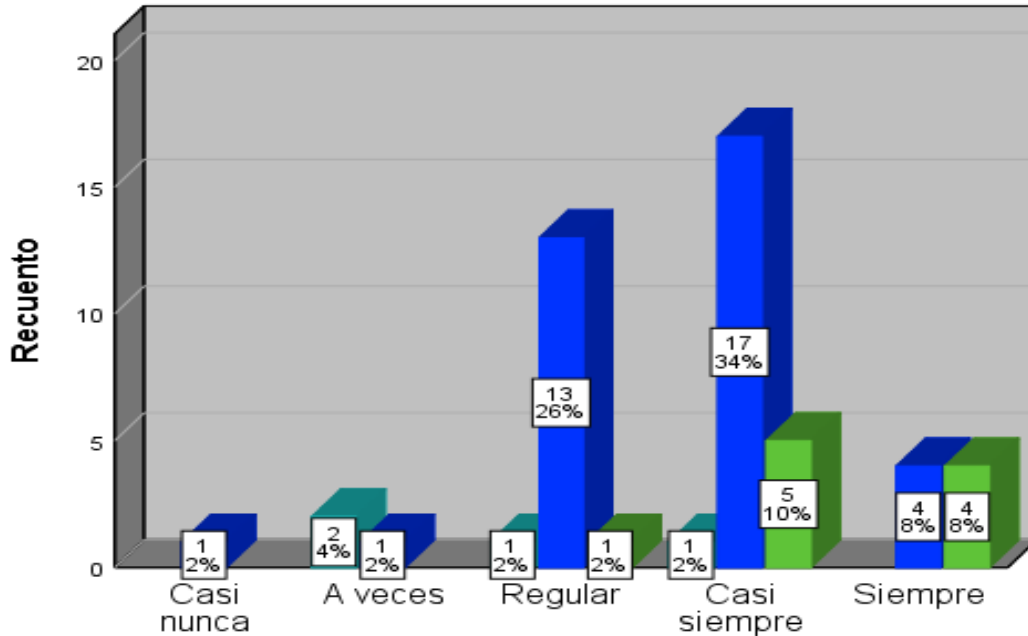


Figura 4: Relación entre Realización Profesional y Rendimiento Laboral

En la tabla 11 y figura 4 se muestra como resultado obtenido donde:

El 2% de los encuestados manifestaron que casi nunca se da la realización profesional, en la cual, el 2% indicaron que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral.

El 6% de los encuestados manifestaron que a veces se da la realización profesional; de los cuales, el 4% también sostienen que a veces se relaciona con el rendimiento laboral y el 2% indicaron que regularmente.

El 30% de los encuestados manifestaron que regularmente se da la realización profesional; de los cuales, el 26% también sostienen que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral, el 2% indicaron que a veces y el 2% indicaron que casi siempre se relaciona con el rendimiento laboral.

El 46% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da la realización profesional; de los cuales, el 10% también sostienen que casi siempre se relaciona con el rendimiento laboral, el 2% indicaron que a veces y el 34% indicaron que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral.

El 16% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da la realización profesional; de los cuales, el 8% indicaron que regularmente se relaciona con el rendimiento laboral y el 8% indicaron que casi siempre.

Por consiguiente, el 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel de la realización profesional, el 8% indicaron que a veces se ve reflejado en el rendimiento laboral, el 72% menciona que regularmente y el 20% menciona que casi siempre se ve reflejado en el rendimiento laboral.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Para llevar a efecto la prueba de normalidad se tuvo en consideración los tipos de distribución de los elementos de ser paramétricos o no paramétricos.

Asimismo, Shukla (2018, pg. 291) menciona que es una prueba efectiva para comprobar la normalidad de la frecuencia de distribución, en la cual está basado en las frecuencias esperadas para la distribución normal.

Hipótesis de la prueba de normalidad:

*H₀: La distribución de la muestra es normal

*H₁: La distribución de la muestra no es normal

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si el valor de Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 12

Prueba de normalidad de las variables Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,310	50	,000	,781	50	,000
Rendimiento Laboral	,294	50	,000	,795	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12 se visualiza el resultado de la prueba de normalidad de las variables, Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral; debido a que la muestra fue igual a 50 elementos el estadístico utilizado fue de Kolmogorov - Smirnov^a. Además, el nivel de significancia fue de 0,00 en la cual es menor a 0,05, por tal motivo se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; es decir, la distribución de la muestra es no normal y por consiguiente en la contrastación de la hipótesis se aplicó el estadístico de correlación del Rho Spearman.

4.2.2. Prueba de Hipótesis

Según Dagnino (2014), las pruebas de hipótesis se usan justamente para evaluar el grado de inconsistencia de dicha hipótesis. Por ello, se analizó las hipótesis planteadas de esta investigación.

Tabla 13

Coefficiente de correlación por jerarquías de Rho Spearman

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Fernández (1998) citado por Mondragón (2014)

Prueba de Hipótesis General

- H_0 : No existe relación entre el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021
- H_1 : Existe relación entre el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021

Regla de Decisión

Si el valor de Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 14

Prueba de hipótesis de la correlación entre el síndrome de Burnout y rendimiento laboral

		Síndrome de Burnout	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,530**
	Síndrome de Burnout		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Rendimiento Laboral		
	Coeficiente de correlación	,530**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 14 se muestra el resultado de la contrastación de hipótesis, realizado mediante el estadístico del Rho de Spearman, que arrojó una correlación de 0,530 que significa un grado de correlación positiva considerable. Además, esta correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

El nivel de significancia fue menor a 0,05 por lo que se pudo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, lo cual indica que existe una relación

significativa entre el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021.

Prueba de hipótesis específicas:

Prueba de hipótesis correlacional entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral

- Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021
- H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021

Tabla 15

Prueba de hipótesis correlacional entre agotamiento emocional y rendimiento laboral

			Agotamiento Emocional	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 15 se muestra que el valor de significancia (bilateral) es de 0,000, siendo menor a $p=0,05$. Por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, señalando que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021. La correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01).

Además, se obtuvo un Rho de Spearman de un valor de 0,538 por ello se confirma una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis correlacional entre el cinismo y rendimiento laboral

- H_0 : No existe relación entre el cinismo y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021
- H_1 : Existe relación entre el cinismo y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021

Tabla 16

Prueba de hipótesis correlacional entre el cinismo y rendimiento laboral

		Cinismo	Rendimiento Laboral	
Rho de Spearman	Cinismo	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,480**	
	Rendimiento Laboral	N	.	50
		Coeficiente de correlación	50	1,000
		Sig. (bilateral)	,480**	.
		N	,000	50

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

En la tabla 16 se muestra que el valor de significancia (bilateral) es de 0,000, siendo menor a $p=0,05$. Por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, señalando que existe relación significativa entre el cinismo y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021. La correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01). Además, se obtuvo un Rho de Spearman de un valor de 0,480 por ello se confirma una correlación positiva media.

Prueba de hipótesis correlacional entre la realización profesional y rendimiento laboral

- H_0 : No existe relación entre la realización profesional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021
- H_1 : Existe relación entre la realización profesional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021

Tabla 17

Prueba de hipótesis correlacional entre la realización profesional y rendimiento laboral

		Realización Profesional	Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Realización Profesional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,587**
		N	50
	Rendimiento Laboral	Coeficiente de correlación	,587**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

En la tabla 17 se muestra que el valor de significancia (bilateral) es de 0,000, siendo menor a $p=0,05$. Por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, señalando que existe relación significativa entre la realización profesional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021. La correlación es significativa en el nivel del 1% (0,01). Además, se obtuvo un Rho de Spearman de un valor de 0,587 por ello se confirma una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio exhibe los resultados que se consiguieron, en la cual, mediante la discusión se comparó con los resultados de los antecedentes citados en el marco teórico que se mencionaron en esta investigación. De tal manera, se detallan a continuación:

El estudio presento como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021, en los resultados obtenidos en la tabla 14 se evidencia un nivel de correlación positiva considerable entre ambas variables de ($\rho = 0,530$), presenciando que el síndrome de Burnout guarda relación con el rendimiento laboral; datos que al comparar con los resultados de Gavidia (2018), en su investigación titulada: "Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales", que obtuvo como resultado una correlación positiva considerable de ($\rho = 0,562$), estos resultados confirmaron que el síndrome de Burnout con respecto a jornada larga laboral, presentan diferencias significativas con los que mantienen mayor jornadas largas en los trabajadores pertenecientes a la minería y pesquería. Con los resultados expuestos, se afirma que coincidentemente existe relación entre el síndrome de Burnout y rendimiento laboral, puesto que se mantiene un nivel de correlación positiva considerable entre ambos estudios. De tal manera, Freudenberger (1974) citado por El-Sahili (2015) menciona que el síndrome de burnout se asocia como la sensación de fracaso en el individuo, mostrando un agotamiento y cansancio permanente como resultado de la sobrecarga laboral en el centro de trabajo.

En cuanto al primer objetivo específico identificar la relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021, en los resultados obtenidos en la tabla 15 se evidencia un nivel de correlación positiva considerable de ($\rho = 0,538$), mostrando que el agotamiento emocional guarda relación con el rendimiento laboral; datos que al comparar con García y Mendoza (2019) en su artículo de investigación titulada: la

correlación entre Síndrome de Burnout e inteligencia emocional en los profesionales odontólogos del Ministerio de Salud de la región Puno 2016, que mostro como resultado una correlación positiva media de ($\rho = 0,422$), estos resultados confirmaron que una inteligencia emocional baja se va asociar con un síndrome de burnout de media a alto o severo en los profesionales odontólogos de Puno. En relación con los resultados obtenidos, se afirma coincidentemente que la dimensión agotamiento emocional si tiene relación con el rendimiento laboral; sin embargo, los niveles de correlación comparados entre ambas investigaciones discrepan entre sí. Asimismo, Shirom (1989) citado por Amoros et al. (2019) refieren que el síndrome de burnout es consecuencia de estresores laborales, que provocan altos sentimientos de agotamiento emocional y físico, provocando una disminución de la satisfacción y faceta emocional del trabajador.

Asimismo, en cuanto al segundo objetivo específico identificar la relación entre el cinismo y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021, en los resultados obtenidos de tabla 16 se evidencia un nivel de correlación positiva media de ($\rho = 0,480$), reflejando que el cinismo guarda relación con el rendimiento laboral; datos que al comparar con Esquivel (2019) en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y afrontamiento en el personal Policial de Chimbote”, obtuvo como resultado una correlación positiva media de ($\rho = 0,329$), estos resultados encontraron que los estilos de afrontamiento orientado al problema y los estilos orientado en la emoción con el síndrome de Burnout es moderada positiva en el personal policial de Chimbote. En relación con los resultados obtenidos, se afirma que coincidentemente que existe relación entre la dimensión del cinismo y rendimiento laboral, puesto que se mantiene un nivel de correlación positiva considerable y aunque se discrepa en los porcentajes entre ambos estudios. Asimismo, Condor y Valencia (2019), explican que factores como el estrés, la monotonía, discusiones frecuentes entre compañeros, un ambiente inadecuado y desmotivación conlleva a un bajo rendimiento laboral, ya que estos problemas se relacionan entre sí, ocasionando que el trabajador pierda el compromiso por el trabajo e interés en sus labores.

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico identificar la relación entre la realización profesional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martín de Porres 2021, en los resultados obtenidos de la tabla 17 se evidencia una correlación positiva considerable de ($\rho = 0,587$), mostrando que la realización profesional guarda relación con el rendimiento laboral; datos que al comparar con Cardozo y Ríos (2017) en su investigación titulada: “Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el centro de salud de San Jerónimo Andahuaylas – Apurímac, 2017”, que obtuvo como resultado una correlación positiva perfecta entre ambas variables de ($\rho = 0,929$), afirmando que las dimensiones del síndrome de burnout se relacionan de forma directa con el desempeño laboral en el centro de salud San Jerónimo. En relación con los resultados obtenidos, se afirma coincidentemente que la dimensión realización profesional sí tiene relación con el rendimiento laboral; sin embargo los niveles de correlación comparados entre ambas investigaciones discrepan entre sí. De tal manera, Williams (2010) citado por Serrano (2016), señalan que rendimiento laboral se caracteriza por el resultado conseguido por el trabajador con respecto a los recursos utilizados y tiempos disponibles, en la cual cada trabajador implementa las herramientas necesarias para lograr eficazmente sus objetivos laborales.

VI. CONCLUSIONES

Según los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el avance de la investigación, se determina las siguientes conclusiones:

Primera. - De acuerdo al objetivo general se logró determinar que existe relación entre el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C, San Martin de Porres 2021, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $< 0,05$, obteniendo un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0,530, indicando que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables. Se concluye que, una disminución de aquellos factores que originan un alto nivel de estrés, agotamiento y cinismo con un mejor desarrollo de la realización profesional dentro del ambiente laboral mejora el rendimiento laboral.

Segunda. - Respecto al primer objetivo específico se logró identificar la relación entre el agotamiento emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $< 0,05$, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman = 0,538, indicando que existe una correlación positiva considerable. Se concluye que, una mejora con respecto al agotamiento emocional se da un mejor rendimiento laboral.

Tercera. - En cuanto al segundo objetivo específico se logró identificar la relación entre el cinismo y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $< 0,05$, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman = 0,480, indicando que existe una correlación positiva media. Se concluye que, una disminución respecto al cinismo mejora el rendimiento laboral.

Cuarta. - En cuanto al tercer objetivo específico se logró identificar la relación entre la realización profesional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Corporación New Kat S.A.C., San Martin de Porres 2021, con un nivel de significancia de 0,000 siendo $< 0,05$, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman = 0,587, indicando que existe una correlación positiva considerable. Se concluye que, una mejora en la realización profesional incrementa el rendimiento laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Con respecto a los resultados alcanzados en la presente investigación, se propone las siguientes recomendaciones:

Primera. - Se recomienda a la empresa New Kat S.A.C. realizar una planificación preventiva para reducir o evitar situaciones de estrés que puedan ser causas de demandas ambientales; aplicar métodos de trabajo para prever el síndrome de Burnout a través de capacitaciones y cuestionarios sobre la satisfacción laboral para conocer la opinión de los empleados sobre su entorno, buscar equilibrar las funciones y actividades, flexibilizar los horarios de trabajo para reducir estresores y hacer mejor el ámbito laboral.

Segunda. - Se recomienda a la empresa New Kat S.A.C. apreciar los esfuerzos del trabajador, en los momentos necesarios, a pesar que el desempeño no pueda ser cómo lo esperado y asegurar que el personal sienta que la gerencia los escucha, donde el trabajador logre hacer que el trabajo sea desafiante pero no una amenaza en su productividad, que les permita trabajar y colaborar de manera eficaz en la empresa.

Tercera. - Se recomienda al área administrativa contratar o fomentar la formación de buenos líderes, para que sean vistos como una fuente de calma e inspiración en los demás trabajadores, convirtiéndose como un apoyo frente al estrés. Las personas encargadas de la contratación deben tomar más tiempo examinando a los candidatos para identificando su empatía, inteligencia emocional y capacidad para desempeñarse bajo presión.

Cuarta. - Se recomienda a la empresa New Kat S.A.C. diseñar un plan de incentivos con el objetivo que los empleados sientan mayor motivación aumentando la productividad y mejorando sus resultados laborales, como el nivel de desempeño y el bienestar laboral, se puede establecer comisiones, bonos, un día de descanso, días recreativos, regalos como recompensa y/o sesiones de relajación.

REFERENCIAS

- Almodibeg B., Smith H. (2020). The prevalence and the most significant sources of occupational burnout syndrome amongst anesthetic technicians in Saudi Arabia: A cross-sectional survey. *Saudi J Anaesth*; 15:149-54. DOI: 10.4103/sja.sja_1220_20
- Amoros, I., Cataño, P., Liñan, C. & Rosell, L. (2019). *Tipos de Cultura Organizacional y Síndrome de Burnout*. Tesis de Licenciatura, Universidad Esan Graduate School Of Business. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1562>
- Bouverie, J. P. & García, R. (2017). *Motivación Laboral y Síndrome de Burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil del Perú, 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola. URI: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2753>
- Cardozo, V. & Ríos, M. (2019). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del profesional de Enfermería en Centro de Salud San Gerónimo Andahuaylas – Apurímac, 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Callao. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3730>
- Cavalcante, G., Ribeiro, H., Almeida, P., Cavalcante, B. & Holanda, G. (2015). The prevalence of burnout syndrome in medical students. *Almeida GC et al. / Arch Clin Psychiatry*. 43(1):6-10. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-60830000000072>
- Cervantes, N. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la ciudad de Arequipa 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María. URI: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8515>
- Chen, P. (2017). *La valoración del talento humano y el rendimiento laboral en empresas Chinas en el Perú*. Tesis de Posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. URI: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1626>

- Claudia G., A. L. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 23(2). 67 - 82. DOI: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Condor, S. & Valencia, I. (2019). *Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del Área Madre – Niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Essalud, Lima, 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Callao. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3577>
- Dagnino, J. (2014). Inferencia estadística: Pruebas de hipótesis. *Rev. chil. anest.* Vol. 43 (2), 125-128. DOI: <https://doi.org/10.25237/revchilanestv43n02.10>
- Desiderio, S. P. (2019). Como hacer un perfil proyecto de Investigación Científica. Indiana: Palibrio.
- El-Sahili, L. (2015). Burnout. Consecuencias y soluciones. 1° edición. México DF: El Manual Moderno S.A.
- Escudero, C. (2018). Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica. Machala: Editorial UTMACH.
- Espíritu, F. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., Provincia de Huancayo – Junín*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4620>
- Esquivel, F. (2019). *Afrontamiento y Síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote*. Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34626>
- Etikan I, Bala K. Developing questionnaire base on selection and designing. *Biom Biostat Int J.* 5(6):219–221. DOI: 10.15406/bbij.2017.05.00150
- Flores, S. & Ruíz, A. (2018). Burnout en profesionales de la salud y personal administrativo en una unidad médica de primer nivel. *Psicología y Salud*, Vol. 28, Núm. 1: 63-72. DOI: <https://doi.org/10.25009/pys.v28i1.2539>

- García, B. & Mendoza, J. (2019). La correlación entre Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout. *Rev. Evid. Odontol. Clinic.* Vol. 5 – Num.2. DOI: <http://dx.doi.org/10.35306/eoc.v5i2.787>
- Garnica, J. (2018). Mobbing y Rendimiento Laboral en Personal Obrero. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida.* 2 (4). LINK: <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/245>
- Gavidia, L. (2018). *Síndrome de Burnout en trabajadores de Minería y Pesquería con largas Jornadas Laborales.* Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal. URI: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2625>
- Gloria, M.-K. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa.* Mérida: Working Paper.
- Hernández, H. & Pascual, E. (2017). Validación de un instrumento de Investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de Gestión Ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental,* Vol. 9, Núm. 1. DOI: <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>.
- Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis, & Moreno. (2018). *Metodología de la investigación científica.* Valenciana: Editorial Científica 3Ciencias.
- Kamel, K. (2017). Quantitative, Qualitative or Mixed Research: Which Research Paradigm to Use? *DE GRUYTER OPEN,* Vol. 7 N° 2. DOI: 10.5901/jesr.2017.v7n2p15
- Miranda-Lara VR, M.-H. G.-C. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Rev. Enferm. Inst. Mex Seguro Soc.,* 24(2):115-22. URL: <https://www.medigraphic.com/cg>
- Mohajan, H. (2017). Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability. *Annals of Spiru Haret University,* 17(3): 58-82. URL: <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/83458/>.

- Mondragon, A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Mov. Cient.* 8 (1). 98-104. DOI: <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Nassaji, Hossein. (2015). Qualitative and descriptive research: Data type versus data analysis. *Language Teaching Research.* 19. 129-132. DOI: <https://doi.org/10.1177/1362168815572747>.
- NL Times. (16 de Noviembre de 2017). Startling rise in employees showing burn-out symptoms; Up nearly 50 pct. Obtenido de NL Times Web Site: <https://nltimes.nl/>
- Ñaupas, V. P. (2018). Metodología de la investigación, Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, Vol. 19 (58), 59-63. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- OMS. (28 de Mayo de 2019). Burnout is an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Obtenido de World Health Organization Web Site: <https://n9.cl/xn5qg>.
- Ramawickrama J., Opatha H. & PushpaKumari M. (2017). A Synthesis towards the Construct of Job Performance. *International Business Research*; Vol. 10, No. 10. DOI: 10.5539/ibr.v10n10p66.
- Ramírez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. URI: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2465>
- Rojas, D. (2014). *Incidencia de los incentivos no económicos en el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento creativo de la empresa Norlop JWT*. Tesis

de Licenciatura, Universidad de Guayaquil. URI:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13224>

Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de San Marcos. URI:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/4841>

Shukla, S. (2018). *Research Methodology and Statistics*. (1st edition.). Composed: Rishit Publications. Gujarat University.

Soto, G. (2019). *La motivación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.* Tesis para optar el grado de Bachiller, Universidad ESAN. URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1509>

Soukupová, Z. (2016). *Burn Out Syndrome*. Diploma Thesis, Mendel University in Brno.

Sutanapong, C. & Louangrath, P.I. (2015). *Descriptive and Inferential Statistics Inter. J. Res. Methodol. Soc. Sci.*, 1 (1), 22-35. DOI:
<https://doi.org/10.5281/zenodo.1320727>

Taherdoost, Hamed. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. International Journal of Academic Research in Management*. 5. 28-36. DOI:
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205040>

Terán, L. (2017). *Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*. Tesis para optar el grado de Bachiller, Universidad Católica San Pablo. URI:
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15473>

Víctor, N. R. (2019). *Metodología de la Investigación - 2da Edición*. Bogotá: Ediciones de la U.

Young T.J. (2016). *Questionnaires and Surveys*. In Zhu Hua, Ed. *Research Methods in Intercultural Communication: A Practical Guide*. Oxford: Wiley, pp.165-180. DOI: 10.1002 / 9781119166283.ch11

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Primera Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
SINDROME DE BURNOUT	Según Maslach y Jackson (1981) citado por Olivares (2016) mencionan que el síndrome de burnout es una respuesta prolongada al estrés laboral crónico, conformado por sentimientos y actitudes negativos, afectando el propio rol profesional, que surge entre las personas con las que se trabaja.	La medición de la variable Síndrome de Burnout se realizó en base a la técnica de la encuesta, a través del instrumento del cuestionario, donde se elaboró 22 ítems de acuerdo a las 3 dimensiones y 9 indicadores que fueron evaluadas con la escala de Likert.	Agotamiento Emocional	Cansancio	1 - 3	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Regularmente = 4 Casi siempre = 5 Siempre = 6
				Fatiga	4 - 6	
				Estrés	7 - 9	
			Cinismo	Indiferencia	10 - 12	
				Frustración	13	
				Conflicto	14	
			Realización Profesional	Distanciamiento	15 - 16	
				Auto eficiencia	16 - 18	
				Realización personal	19 - 22	

Segunda Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
RENDIMIENTO LABORAL	De acuerdo a Motowidlo (2003) citado por Rojas (2014) manifiesta que el rendimiento laboral es el valor total que la empresa desea con respecto a los hechos desarrollados por el trabajador llevado a cabo en un periodo de tiempo determinado, que se estima como la aportación del trabajador hacia la obtención de la eficacia de la organización.	La medición de la variable rendimiento laboral se realizó en base a la técnica de la encuesta, por medio del instrumento del cuestionario, donde se desarrolló 18 ítems de acuerdo a las 3 dimensiones y 8 indicadores que fueron evaluadas con la escala de Likert.	Desempeño de tareas	Orientación a resultados	1 - 2	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Regularmente = 4 Casi siempre = 5 Siempre = 6
				Priorización del trabajo	3 - 4	
				Eficiencia	5 - 6	
			Desempeño contextual	Iniciativa	7 - 9	
				Habilidades laborales	10 - 12	
				Soluciones	13	
			Comportamiento de trabajo contraproducente	Excesiva negatividad	14 - 16	
				Malas acciones	17 - 18	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

FICHA DE ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACION NEW KAT S.A.C.

Estimado(a) colaborador(a): El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación cuyo objetivo es recoger datos sobre el Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral en la Corporación NEW KAT; que realizara de forma anónima y solo para fines educativos.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a las cuales usted deberá responder marcando con un (X) dentro del recuadro correspondiente, de acuerdo a su criterio personal y con la mayor sinceridad.

ESCALA DE MEDICION	1	2	3	4	5	6
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	REGULAR	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6
INDICADOR 1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	¿Usted se siente agotado(a) emocionalmente por su trabajo?						
2	¿Se siente demasiado cansado al final de cada jornada de trabajo?						
3	¿Siente que se ha vuelto más intratable con la gente?						
4	Usted cuando se levanta por la mañana y tiene que afrontar otra jornada de trabajo, ¿Se siente fatigado?						
5	¿Trabajar todo el día es una tensión para usted?						
6	¿Usted siente que su trabajo le demanda mucha energía física?						
7	¿Le ha causado demasiada frustración sus actividades laborales?						
8	¿Usted siente que tiene demasiada responsabilidad en el trabajo?						
9	¿Usted ha presentado dolor de espalda y cuello, u otro dolor crónico relacionado con la tensión?						
INDICADOR 2. CINISMO							
10	¿Ha usted le genera poca importancia a las tareas que realiza en su trabajo?						

11	¿Considera usted que está al límite de sus capacidades laborales?						
12	En situaciones de agresión en su trabajo ¿ha usted le ha resultado difícil mantener la prudencia?						
13	¿Usted considera que ha perdido interés por su trabajo?						
14	¿Usted duda de la trascendencia y el valor de su trabajo?						
INDICADOR 3. REALIZACION PROFESIONAL							
15	En su trabajo, ¿tiene la seguridad de que es eficaz en la finalización de las cosas?						
16	¿Usted considera que contribuye eficientemente a su organización?						
17	¿Usted resuelve con eficiencia los problemas laborales?						
18	¿Cree que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?						
19	¿Usted ha conseguido muchas cosas valiosas en su puesto de trabajo?						
20	¿Le preocupa realmente lo que sienten sus compañeros de trabajo?						
21	¿Usted considera que está influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo?						
22	¿Usted inicia con mucha energía y entusiasmo sus actividades laborales?						

VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	REGULAR	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6
INDICADOR 1. DESEMPEÑO DE TAREAS							
1	¿Usted busca nuevos retos en su centro de trabajo?						
2	En su trabajo, ¿tiene en mente los resultados y objetivos que debe lograr?						
3	¿Usted le dedica el tiempo y esfuerzo necesario para culminar correctamente sus labores?						
4	¿Usted prioriza sus actividades de acuerdo a su urgencia e importancia?						
5	¿Usted considera que da lo mejor en cualquier actividad?						
6	Al finalizar con el trabajo asignado, ¿Usted inicia nuevas tareas sin que nadie le designa?						
INDICADOR 2. DESEMPEÑO CONTEXTUAL							
7	¿Usted participa activamente en las reuniones laborales?						
8	En alguna oportunidad, ¿usted ha asumido una mayor responsabilidad de que le correspondía?						
9	¿Sus habilidades laborales son el resultado de una constante innovación?						
10	Al culminar sus labores, ¿usted considera que sus actividades lo han realizado en forma óptima?						
11	¿Sus actividades lo realiza en la forma y el tiempo establecido?						
12	¿Usted plantea soluciones creativas frente a los nuevos problemas?						
13	¿Usted emplea técnicas para manejar los conflictos laborales?						
INDICADOR 3. COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUCENTE							
14	Últimamente, ¿usted realizó quejas de asuntos de poca relevancia en su trabajo?						
15	¿Usted comenta aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros?						
16	¿Usted se enfoca en los aspectos negativos del trabajo?						
17	¿Usted se involucra demasiado en los problemas ajenos que se presentan en el trabajo?						
18	¿Usted realiza actividades no relacionada a sus labores dentro del centro trabajo?						

Anexo 3. Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARD FRANCISCO
I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
I.5. Autor(es) del instrumento: MAITA GUIDOTTI, HEYDI SILVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): SÍNDROME DE BURNOUT

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

- III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

- IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CERVANTES RAMJÓN, EDGARD FRANCISCO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: **Docente a tiempo Completo - UCV**
 I.3. Especialidad del experto: **INVESTIGACIÓN**
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: : MAITA GUIDOTTI, HEYDI SILVANA

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): RENDIMIENTO LABORAL

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				79	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				79	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				79	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				79	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				79	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				79	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				79	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				79	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				79	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				79	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79	

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE
 I.2. Cargo e Institución donde labora: **Docente a tiempo Completo - UCV**
 I.3. Especialidad del experto: **INVESTIGACIÓN**
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: MAITA GUIDOTTI, HEYDI SILVANA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): SÍNDROME DE BURNOUT

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 46417339

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. GUILLEN CABRERA DEBORA DENISSE
 I.2. Cargo e Institución donde labora: **Docente a tiempo Completo - UCV**
 I.3. Especialidad del experto: **INVESTIGACIÓN**
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: MAITA GUIDOTTI, HEYDI SILVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): RENDIMIENTO LABORAL

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				79	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				79	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				79	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				79	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				79	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				79	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				79	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				79	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				79	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				79	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79	

IV. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 46417339

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: MAITA GUIDOTTI, HEYDI SILVANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (1): SÍNDROME DE BURNOUT

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. FARRO RUIZ LIZET MALENA
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor(es) del instrumento: MAITA GUIDOTTI, HEYDI SILVANA

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

VARIABLE (2): RENDIMIENTO LABORAL

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Válido y aplicable No valido ni aplicable

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 24 de agosto del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

Anexo 4. Declaración de autenticidad



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Mario Alejandro Maita Huamán, representante legal de la **CORPORACIÓN NEW KAT S.A.C.**, autorizo a la estudiante Heydi Silvana Maita Guidotti de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Ate, a realizar su proyecto de investigación titulada "Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en los trabajadores de la Corporación NEW KAT S.A.C., San Martín de Porres 2021" en nuestra organización. Reconozco que la información brindada es confidencial y no será usada para ningún otro tipo de propósito fuera de este estudio de investigación.

Atentamente,


CORPORACIÓN **NEWKAT S.A.C.**
RUC: 20605536892
DNI: 20677
TELÉFONO: 998369915
Alejandro Maita Huaman
Gerente General

Anexo 5. Matriz de datos

VARIABLE 1		SINDROME DE BURNOUT																					VARIABLE 2		RENDIMIENTO LABORAL																		
Dimensiones		AGOTAMIENTO EMOCIONAL								CINISMO					REALIZACION PROFESIONAL								Dimensiones		DESEMPEÑO DE TAREAS						DESEMPEÑO CONTEXTUAL				COMPORTAMIENTO DE TRABAJO CONTRAPRODUENTE								
Preguntas		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Preguntas		P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
ENCUESTADOS	E1	4	5	4	3	5	5	3	6	5	3	2	3	3	2	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	3	4	5	3	2		
	E2	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2			
	E3	5	5	3	3	6	5	3	5	6	3	2	3	3	3	6	6	6	6	3	2	4	3	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	3	2	3	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E5	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	4	4	2	3	2	6	5	6	5	6	5	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E6	3	3	2	3	4	6	2	6	6	4	6	4	3	3	6	6	6	2	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E7	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	6	3	3	4	6	6	6	3	3	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E8	3	5	4	5	5	3	6	5	4	2	3	4	2	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E9	3	4	4	4	6	6	3	3	3	4	3	3	2	2	5	6	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E10	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	2	2	5	6	4	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E11	3	5	3	3	6	4	3	3	4	2	3	4	3	3	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
	E12	3	4	3	2	3	4	2	6	2	2	2	4	2	2	2	5	5	3	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
	E13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	4	2	2	6	5	4	6	4	6	4	3	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	E14	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	5	6	3	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E15	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	5	3	4	4	6	6	5	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E16	3	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	6	5	3	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
	E17	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
	E18	3	3	2	4	4	4	3	4	5	2	3	6	4	3	6	6	5	5	4	6	4	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	E19	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	6	6	6	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4		
	E20	4	6	4	4	6	4	5	5	6	4	6	3	4	4	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	E21	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	6	3	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	E22	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	6	3	3	2	6	5	5	3	4	3	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	E23	3	2	4	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	E24	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
	E25	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
	E26	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	6	6	3	4	6	6	3	4	2	6	3	4	3	5	6	5	4	3	6	4	3	3	4	3	3		
	E27	6	3	2	6	6	3	5	4	4	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	E28	3	5	3	3	3	5	2	5	3	4	2	3	4	3	6	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
	E29	2	3	4	3	6	4	6	3	3	4	3	5	4	4	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	E30	3	3	2	2	2	2	2	6	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E31	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5		
E32	3	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
E33	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3			
E34	5	5	4	3	3	4	3	4	5	2	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E35	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	5	3	5	3	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E36	4	2	4	2	2	3	2	3	5	3	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
E37	5	3	4	3	4	2	5	4	5	3	3	3	2	3	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E38	3	3	2	2	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
E39	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E40	2	2	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	6	6	5	6	3	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
E41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	6	6	6	3	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
E42	6	2	4	4	3	5	3	6	4	3	3	2	3	2	4	5	5	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
E43	2	3	4	3	2	3	4	6	3	2	3	3	2	3	6	5	6	6	6	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
E44	6	5	4	6	3	6	5	6	2	3	2	4	3	6	5	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
E45	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	6	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E46	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	6	3	5	5	6	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
E47	4	3	6	4	6	3	4	3																																			

Anexo 6. Declaratoria de autenticidad

Lima, 22 de mayo del 2021

SEÑOR:

Presente. – Maita Huamán, Mario Alejandro
CORPORACION NEW KAT S.A.C.
AV. TUPAC AMARU N° 101 LIMA – LIMA – SAN MARTIN DE PORRES

ASUNTO: Solicita autorización para realizar Proyecto de Investigación Científica

Estimados Señor:

Sea la presente portadora de mi más cordial saludo, así como también la solicitud de poder tomar el nombre de la empresa que dignamente representa con la finalidad de poder realizar un trabajo de investigación para poder obtener el título profesional de Lic. en Administración en la Universidad César Vallejo.

El título propuesto del proyecto de investigación es: **“Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Corporación NEW KAT S.A.C., San Martín de Porres 2021”**

El proyecto que se desarrollará durante el presente año, tiene fines estrictamente académicos y se trabajará con una estudiante, que actualmente cursa el IX ciclo de Administración de la Universidad César Vallejo, del Campus Ate.

Esta autorización incluye el poder realizar las encuestas en su oportunidad, de ser el caso a sus trabajadores o a sus clientes.

Agradeciéndole de antemano su atención a la presente, me despido muy cordialmente.

Atte.



Nombre y apellidos: Heydi Maita Guidotti

DNI: 73931494