



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“DESEMPEÑO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA, LIMA 2019”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autor:

Renato Dario Jorge Carrera

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, a mis padres y hermanos. A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida, porque ha estado conmigo en cada paso que he recorrido, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, a mis padres y hermanos, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por mi bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento. Depositamos su entera confianza en cada reto que se nos presentaba sin dudar en nuestra inteligencia y capacidad. Sin ellos, jamás hubiera podido conseguir lo que hasta ahora he logrado.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad y por darnos salud para realizar nuestras metas trazadas. Finalmente, quisiera agradecer a todos nuestros maestros ya que nos enseñaron a aprender a valorar los estudios y superarnos cada día.

A mis compañeros de estudio que a lo largo de la carrera me permitieron tener su amistad y adquirir conocimientos a su lado.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1 Realidad Problemática .....	8
1.2 Antecedentes de Investigación .....	11
1.2.1 Antecedentes Nacionales.....	11
1.2.2 Antecedentes Internacionales.....	16
1.3 Definición Conceptual .....	21
1.4 Formulación de Problema.....	23
1.5 Objetivo de la investigación .....	24
1.6 Hipótesis.....	24
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....</b>	<b>26</b>
2.1 Tipo de Estudio .....	26
2.2 Diseño de Investigación .....	27
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	28
2.4.1 Ficha de datos .....	28
2.4.2 Maslach burnout inventory – MBI.....	29
2.4.3 Cuestionario de Desempeño Laboral de Koopmans .....	30
2.5 Procedimiento de recolección de datos .....	31
2.6 Procedimiento de análisis de datos .....	32
2.7 Aspectos éticos.....	32
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
3.1 Presentación de resultados.....	33
3.2 Variable Desempeño Laboral .....	35
3.3 Desempeño laboral y dimensiones del síndrome de burnout.....	39
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
4.1 Discusión .....	42
4.2 Conclusión .....	48
4.3 Recomendaciones .....	49

<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>61</b>

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo establecer la relación entre desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada en Lima. Con una población de 150 trabajadores administrativos, de los cuales seleccionamos nuestra muestra de 50 trabajadores administrativos. Para este estudio se aplicaron dos instrumentos los cuales son: Maslach burnout inventory – MBI y Cuestionario de Desempeño Laboral de Koopmans. Los resultados obtenidos nos indican que existe relación estadísticamente significativa e inversa ( $\rho = -.715$ ;  $p < .0$ ) entre desempeño laboral y síndrome de Burnout. Por otra parte de acuerdo a nuestro objetivo específico en base a los resultados nos indican que existe relación significativa en cuanto a la despersonalización y el desempeño laboral, es decir a mayor desempeño laboral, menor será el nivel de despersonalización de los trabajadores. Del mismo modo la realización personal tendrá relación significativa e inversa frente al desempeño laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Síndrome de burnout, desempeño laboral, empleados, empresa privadas.

## ABSTRACT

The purpose of this research project is to establish the relationship between work performance and burnout syndrome in the workers of a private company in Lima. With a population of 150 administrative workers, from which we selected our sample of 50 administrative workers. For this study two instruments were applied which are Maslach burnout inventory - MBI and Koopmans Work Performance Questionnaire. The results obtained indicate that there is a statistically significant and inverse relationship ( $\rho = .715$ ;  $p < .01$ ) between work performance and Burnout syndrome. On the other hand, according to our specific objective based on the results, they indicate that there is a significant relationship in terms of depersonalization and job performance, that is, the higher the job performance, the lower the level of depersonalization of the workers. In the same way, personal fulfillment will have a significant and inverse relation to work performance.

**KEYWORDS:** Burnout syndrome, work performance, employees, private companies.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

En la actualidad, a nivel mundial existe una gran problemática debido a la exigente competencia por ocupar un trabajo y la inseguridad laboral, junto a las diversas exigencias del medio, la globalización y los cambios constantes generan agotamiento emocional, angustias, trastornos en alimentación, sueño y cuadros clínicos que repercuten en la salud mental de los colaboradores de una empresa. La presión laboral que se genera en los trabajadores desarrolla niveles de estrés, que si no se le prestan atención e intervención a tiempo se pueden convertir en un síndrome que incapacita al trabajador en su desempeño laboral en el lugar donde labora. Así también, afecta su vida social y afectiva. (Organización Internacional del Trabajo , 2016).

La organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2013 señalo que: internacionalmente solo entre 5% a 10% de trabajadores en países de desarrollo y entre 20% a 50% de trabajadores en países industrializados, tienen beneficios de salud ocupacional, que da a entender que cuando los trabajadores presentan dificultades como el estrés se les atiende de manera oportuna, lo cual hace que el rendimiento laboral de los trabajadores no se vea tan afectado,

Según señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que: en Finlandia, más del 50% de trabajadores tienen síntomas de estrés, como dolores físicos, angustia, alteración del sueño y un 7% de trabajadores finlandeses padecen de un cansancio severo, por lo cual estos presentan indisposición al trabajo y fatiga,



reduciendo la productividad y desempeño laboral. Así también, señala que en Reino Unido 3 de cada 10 trabajadores presentan molestias en su salud cada año relacionadas al Síndrome de Burnout (OIT, 2016).

Este estrés consecuente se denomina “El síndrome de Burnout, también conocido con el nombre del síndrome de desgaste profesional, es un estado de padecimiento que se produce como la respuesta a situaciones prolongadas de presión que un colaborador enfrentar ante situaciones estresantes en relación a su trabajo” Álvarez (2011).

Según, Pines & Aaronson (1988) señalan que el Burnout se debe entender como un síndrome tridimensional que se presenta como una condición de debilidad afectiva, intelectual y física, que es provocado por un prolongado tiempo de exposición del trabajador a demandas que amenazan su bienestar.

En el 2017, Cárdenas, señala que para que “El Sistema de Evaluación del Desempeño de los colaboradores de la Administración Pública Nacional, afirma que el desempeño laboral no solo depende del criterio de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles de cada individuo”

Sin duda evaluar el desempeño laboral es de vital importancia para que cualquier organización u empresa que sepa y conozca los resultados del trabajo y la producción de cada uno de sus trabajadores. Esta labor siempre ha tenido mucha complejidad y muchas veces la evaluación de ese desempeño no llega a ser la más óptima por lo

cual se genera un problema al no saber el nivel de rendimiento empresarial. Debido a esto se han elaborado y diseñado diversos métodos para cumplir este fin.

La diversidad e identidad de cada empresa u organización también permite que cada una pueda adaptar o crear algunos de esos métodos o diseños y aplique uno diferente ideado por sus profesionales en administración.

El desempeño Laboral, se entiende y define como aquellas acciones o comportamientos observados y analizados en los trabajadores que son de importancia para los objetivos de la empresa y que pueden ser evaluados y medidos en términos de las competencias de cada trabajador y su nivel de contribución a la empresa. Mora (2010).

Por otra parte, el Síndrome de Burnout es un grave problema de salud a nivel global y socio laboral que afecta directamente a las empresas en su desempeño y productividad y por ende a la sociedad en general. Al no poder prevenir y tratar el Burnout afectará la mano de obra y la producción disminuirá y esto se reflejará en el desempeño de cada uno de los colaboradores.

En el 2010, Fernández precisa que las principales consecuencias del Síndrome de Burnout se demuestran en la organización laboral y en el colaborador principalmente en el desempeño laboral ya que este es directamente relacionado producción y calidad con que el colaborador ejerce en sus labores en la empresa. Las consecuencias que el trabajador enfrenta el síndrome de Burnout se verán reflejada directamente en la productividad de las empresas y la falta de ganas en laborar.

En consecuencia, todas las empresas pueden verse afectadas por esta problemática, por lo cual surge la siguiente pregunta en la presente investigación:

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019?

## **1.2. Antecedentes de Investigación**

### **1.2.1. Antecedentes Nacionales**

Según Jamanca (2019) en su investigación que tiene por título “Síndrome de Burnout y desempeño de los trabajadores de la Constructora Ramón Castilla SRL, Huaraz, 2018” tuvo como objetivo general buscar la relación existente entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en esta empresa del departamento de Áncash, Perú. El estudio es aplicado y de carácter cuantitativo; de acuerdo a su profundidad es correlacional, descriptivo. La población fue finita; estuvo constituida por 26 trabajadores de la constructora antes señalada. La técnica empleada fue la encuesta basada en el cuestionario Maslach. Este instrumento, -escalar- tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, y está constituido por 22 ítems que se tradujeron como preguntas en el cuestionario. Se confirma la existencia de una relación adversa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un -17.1%. También se nota que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores (incidencia del 62.2%). De esta forma, el estudio revela que existe una relación entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores, siendo su peso del 18.8%. Esta relación no es significativa. Existe una vinculación entre la

realización personal y el desempeño de los trabajadores, siendo su incidencia del 11.3%; sin embargo, el vínculo tampoco es significativo.

Según Gutiérrez (2019) en su trabajo investigativo de “Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018” estableció como objetivo principal determinar la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño en la Unidad de Cuidados Intensivos, San Borja, 2018. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y transversal. La población estuvo formada por 160 enfermeras, la muestra por 114 enfermeras asistenciales y el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron 2 cuestionarios, síndrome de Burnout un instrumento validado y el desempeño laboral un instrumento que ha tenido modificaciones y que fueron debidamente validados a través de tres juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach con un resultado de 0,93. Se llegaron a las siguientes conclusiones: En relación al objetivo general, se evidencio que existe una relación significativa negativa baja( $p=0,023$  y  $r=-0,214$ ) entre el síndrome de Burnout y la variable desempeño laboral, se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p=0.026$  y una correlación negativa baja ( $r=-0,209$ ), se evidencio que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p=0.010$

y una correlación directa negativa ( $r=-0,256^*$ )y se evidencio que existe una correlación positiva entre la dimensión realización personal y desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p=0,046$  y una correlación positiva prácticamente nula ( $r=,221$ ).

Así también, Burga & Chávez (2019) en su trabajo de investigación titulado “Relación entre los niveles del Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018” tuvo como objetivo general poder determinar la relación entre los niveles del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca 2018. La presente investigación es de tipo no experimental transversal, correlacional se orienta a analizar la relación que existe entre los niveles del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL – Cajamarca, 2018, la muestra estuvo conformada por 120 trabajadores para ello se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. El estudio se realizó mediante una encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento, el cual estuvo conformado por 40 preguntas de las cuales 22 fueron para la variable del Síndrome de Burnout y 18 para el Desempeño Laboral, utilizando el IBM de Maslach y la escala de Likert, respectivamente. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación inversa entre ambas variables; con un valor de Pearson de (-0.325) y un Chi2 de (0.001); además muestra un nivel bajo de Síndrome de Burnout con un 95.83% y un nivel alto de Desempeño laboral con un 82.5%. En cuanto a la relación de las dimensiones del síndrome de Burnout y el desempeño laboral tenemos que existe para el agotamiento emocional una relación inversa, según el estadígrafo de Pearson con un valor de

(-0.325); la despersonalización muestra una relación es inversa (-0.101) y la realización personal, es directa (0.132).

En el mismo año Urrunaga (2018) realiza una investigación con el título “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017” el cual tiene como objetivo general establecer la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo –2017. El tipo de investigación fue básica (transversal), el nivel de investigación es explicativo, correlacional causal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 46 trabajadores de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach. Para el análisis de las hipótesis se empleó la prueba de independencia de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) con un 95% de confianza, añadiéndose el estadístico Eta ( $\eta$ ) para medir los niveles de influencia. Con referencia al objetivo general: El objetivo general de la investigación fue establecer la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso este, adolescentes del instituto nacional de enfermedades neoplásicas, surquillo –2017, se concluye que no existe influencia significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso, este, adolescentes del instituto nacional de

enfermedades neoplásicas, lo que se demuestra con la prueba de independencia de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) añadiéndose el estadístico Eta ( $\eta$ ).

Según Consuelo (2018) en su investigación que tiene por título “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017” plantea como objetivo principal determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017, para conocer su significancia entre ambas variables, así como determinar la relación entre sus dimensiones. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, es prospectivo; transversal, asimismo, según el análisis y alcance de sus resultados es observacional. La muestra estuvo conformada por 180 personal asistencial. Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) para medir el Síndrome de Burnout y el cuestionario para medir el Desempeño Laboral los cuales fueron aplicados al personal asistencial del hospital. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió moderado: 0,784 para la variable de síndrome de Burnout y alta: 0,805 para la variable desempeño laboral. En la presente investigación se concluyó que existe una relación muy débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman ( $r = -0,228$  y  $p = 0,001$ ), existe una relación débil e inversa entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal asistencial ( $r = -0,394$  y  $p = 0,001$ ), existe una relación débil e inversa entre la

dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal asistencial ( $r=-0,420$   $p=0,000$ ), existe una relación moderada y directa entre la dimensión de realización profesional y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú ( $r=0,569$   $p=0,000$ ).

### 1.2.2. Antecedes Internacionales

Según Nájera (2019) en su investigación internacional sobre “Síndrome de Burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de producción” plantea como objetivo principal identificar las causas que se presume provocan el síndrome de Burnout y su incidencia en el rendimiento laboral del personal que labora en una empresa productora de licores; tales como: bajo rendimiento laboral, ambigüedad y duplicidad de roles, falta de compromiso empresarial, deficiente comunicación, estrés en la carga laboral, desmotivación, entre otros. La metodología utilizada es de alcance descriptivo de tipo no experimental y de corte transversal; pues permite correlacionar las variables objeto de estudio y comprobar la problemática, sin manipular las variables utilizando como instrumento el test elaborado por Christina Maslach denominado MBI (Maslach Burnout Inventory) cuyos resultados permitan medir dimensiones sobre el cansancio emocional, la despersonalización, realización personal y relacionarlos con el rendimiento y desempeño laboral. Como conclusión del mismo se obtuvo que no existe ningún tipo de relación entre la evaluación de desempeño y las dimensiones estudiadas durante la aplicación del test, al aplicar el test de Cristina Maslach denominado MBI (Maslach Burnout Inventory) se comprueba que el personal que labora en la empresa productora de



licores no existen síntomas que provocan el síndrome de Burnout; y que por lo tanto el bajo rendimiento laboral se debe a otras causas finalmente con este resultado se realizará un informe final para presentarlo al Departamento de Recursos Humanos para que el mismo tome los correctivos necesarios para mejorar las diferentes falencias que posee la organización.

Según Cárdenas (2017) en su investigación internación sobre “Relación entre el Síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas” planteo como objetivo principal de esta investigación analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas. Se encuestaron un total de 75 trabajadores de cinco empresas públicas de servicios, de los cuales el 68% pertenecen al género femenino, mientras que el 32% son del género masculino. El síndrome de Burnout se valoró mediante el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) en sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y el desempeño laboral con el formato de evaluación de 180°. Los resultados muestran que el *Desempeño Laboral* es “Muy Bueno” en 53% de los colaboradores, mientras que el *Síndrome de Burnout* con el 53,3% de los encuestados está en un nivel medio. La investigación permite concluir que no se encuentra significancia estadística entre las dos variables. En las empresas evaluadas los resultados más notables fueron en relación al síndrome de Burnout ya que el 53,3% de los encuestados presentan indicios de este síndrome en un nivel medio y que la mayor parte afectada son las mujeres y a los que están en el rango de 30 a 41 años de edad. El análisis de relaciones entre las dimensiones del

síndrome y el desempeño laboral se obtuvieron los resultados de que existe una correlación negativa entre la despersonalización y el desempeño ( $r_s = -.263$ ,  $p < .05$ ); también el agotamiento emocional se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral ( $r_s = -.276$ ,  $p < .05$ ). Lo que significa que ambas relaciones son débiles o bajas, no obstante, es importante tener en consideración pues cuando la despersonalización y el agotamiento emocional aumentan, el desempeño laboral puede afectarse.

Según Yubillo (2015) en su trabajo internacional de investigación sobre “El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR” en la cual planteo como objetivo principal es poder investigar el síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la Ep Petroecuador. La hipótesis plantea que el agotamiento físico, mental y emocional producido por el síndrome de Burnout influye en el desempeño de los funcionarios. Se fundamenta en la teoría de Cristina Maslach, quien define al Burnout como una respuesta prolongada al estrés crónico, que se caracteriza a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Investigación es de enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental, de corte transversal – transaccional y de tipo descriptivo - correlacional y estadístico. La población y muestra estuvo compuesta por un total de 24 colaboradores de Ep Petroecuador. Se utilizaron para la evaluación de las variables los siguientes instrumentos: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Formulario de Evaluación al Desempeño por Competencias, los cuales cuentan con validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos permiten evidenciar

que efectivamente si existe la presencia del síndrome Burnout en un porcentaje poco significativo (8,33%), es decir, solo pocos funcionarios tienen el síndrome, el mismo que influye en su desempeño laboral, pues se puede analizar que mientras mayor sea la presencia del síndrome, menor será el desempeño y a su vez si menor es la presencia del síndrome, mayor será el desempeño. En este caso el síndrome en términos generales es muy bajo por lo que se refleja en un muy buen desempeño laboral. La conclusión general dice que la baja presencia del síndrome de Burnout permite un desempeño laboral muy bueno de los funcionarios; con la recomendación de evitar el apareamiento, de estrés laboral, para mantener el buen nivel de desempeño.

Según Perlaza (2015) en su investigación internacional sobre “El síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) matriz” tuvo como objetivo principal poder establecer si el síndrome Burnout influye en el desempeño de los servidores públicos del INEC – Quito. Se fundamenta teóricamente en el criterio de la psicóloga social Cristina Maslach quien lo describió como “un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan directamente con personas” La hipótesis intenta comprobar si el síndrome de Burnout se relaciona directamente en el desempeño de los servidores. Investigación correlacional y no experimental. El enfoque de investigación que se uso fue el cuantitativo, con un diseño de investigación no experimenta, de corte transversal, con un tipo de investigación descriptiva – correlacional. Se contó con una población total de 420 servidores, de la cual según los criterios de inclusión y exclusión se seleccionó a 150 servidores como muestra

de la investigación. Los instrumentos utilizados para la evaluación de las variables fueron: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y El Formulario del MDT-EVAL-01, los cuales cuentan con validez y confiabilidad. Se evidenció que no existen altos niveles de estrés crónico en los funcionarios y que su desempeño laboral no es influenciado ya que se ha obtenido resultados donde la mayoría de los funcionarios tienen un desempeño satisfactorio tanto para la empresa como para los funcionarios. La conclusión final es que no existen altos niveles de estrés en los funcionarios por lo que su desempeño se ubica en niveles de excelente y muy bueno; con la recomendación que se deben tomar medidas para mantener los bajos niveles de factores estresantes y lo que garantizará el buen nivel de desempeño demostrado por los servidores del INEC.

Según Arévalo (2015) en su investigación internacional sobre “Estudio del Síndrome de Burnout con relación al desempeño laboral en una empresa del sector de la industria textil” en la cual tuvo como objetivo principal determinar la relación del desempeño laboral y el Burnout en una empresa del sector de la industria textil, el que se realiza en la empresa Creaciones Leonard. El enfoque de la investigación es cualitativo, ya que identifica la naturaleza del problema, así como sus causas y los efectos; el tipo de investigación es bibliográfica, de campo, exploratoria y descriptiva, con esto se recopila, analiza y clasifica la información de los elementos estudiados. Como técnica de la disertación se realizó entrevistas al personal administrativo, para establecer factores generales y específicos en cada área de la organización, con esto se desarrolló un instrumento para la evaluación del desempeño, basado en el método de escalas gráficas. El instrumento aplicado para medir el Síndrome de Burnout es el MBI-GS (Maslach Burnout Inventory

General Survey) que valora las tres dimensiones del Burnout como el agotamiento, el cinismo y la eficacia profesional. El análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento MBIGS presentan valores bajos en el Síndrome de Burnout, 0.90 en Agotamiento, 0.27 en Cinismo y 4.66 en Eficacia Profesional, con respecto al desempeño Laboral se obtuvo un 78% equivalente a Bueno, pudiendo determinar que existe una relación inversa entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout, dentro de la empresa CREACIONES LEONARD. Posterior al análisis de los datos obtenidos, se determinó que el nivel del Síndrome de Burnout en los colaboradores es bajo, y el desempeño laboral es bueno. Se concluyó que la relación que existe es inversa, al existir un buen desempeño laboral, el síndrome de Burnout es bajo en los trabajadores. La propuesta del proyecto plantea un programa de prevención primaria del síndrome de Burnout en los trabajadores de empresa.

### **1.3. Definición Conceptual.**

#### **Síndrome de Burnout:**

Según Maslach y Jackson (1981) definen como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. A su vez se puede inferir que el síndrome de burnout es un estrés crónico que puede sufrir un trabajador que está en constante interacción con los demás.

Existe un gran desgaste o falta de recursos psicológicos para poder afrontar la presión y demandas que exigen los trabajos en una jornada laboral, como consecuencia la persona no se adapta a estas situaciones que desencadenan un desbalance en la

regulación del estrés. De acuerdo a lo suscrito Maslach y Jackson (1976) nos indican que existen dimensiones o sintomatologías del Burnout:

- *Agotamiento emocional*, está en una primera fase donde la persona pierde de manera progresiva energías vitales, no hay un control adecuado de las emociones, constantemente la persona se siente insatisfecho e irritable ante las situaciones adversas.
- *Despersonalización*, se muestran conductas agresivas y de poco control de impulsos, las diversas situaciones serán con un incremento de agotamiento.
- *Desrealización personal*, se generan niveles muy bajos de autoestima y de autoeficacia, se pierden los ideales y alejamiento de actividades cotidianas que lograban satisfacción en la persona como momentos en familia, situaciones recreativas entre otras.

### **Desempeño Laboral:**

En cuanto a la conceptualización del RL, si bien se reconocen los aportes pioneros de Murphy (1990) referentes a la precisión de los alcances del término, en la actualidad se asiste a un renovado interés por establecer la naturaleza del concepto y diferenciarlo de otros constructos similares, tales como la productividad y la eficacia (Koopmans et al., 2014). En lo que hace a la naturaleza del RL, la tendencia vigente lo concibe como un constructo multidimensional y lo define como aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo (Koopmans et al., 2014).

De acuerdo a la operacionalización realizada por los autores (Maslach y Jackson, 1981), el DL está integrado por las siguientes cuatro dimensiones: rendimiento *en la*

*tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo.*

La primera dimensión comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto. El rendimiento en el contexto abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico. Los comportamientos contraproducentes incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma. Finalmente, el rendimiento adaptativo se orienta al grado hasta el cual un individuo es capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente.

#### **1.4. Formulación de Problema.**

##### ***Problema General***

¿Cuál es la relación entre el Desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019?

##### ***Problemas Específicos***

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019?

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y despersonalización en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019?

¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y realización personal en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019?

## 1.5. Objetivo de la investigación.

### *Objetivo general*

Establecer la relación entre desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.

### *Objetivos Específicos*

Establecer la relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.

Establecer la relación entre desempeño laboral y despersonalización en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.

Establecer la relación entre desempeño laboral y realización personal en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.

## 1.6. Hipótesis:

### *Hipótesis General*

**H1:** Existe relación entre desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.

**H0:** No existe relación entre desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.



***Hipótesis Específicos:***

- Existe relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.
- No existe relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.
- Existe relación entre desempeño laboral y despersonalización en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.
- No existe relación entre desempeño laboral y despersonalización en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.
- Existe relación entre desempeño laboral y realización personal en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.
- No existe relación entre desempeño laboral y realización personal en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de estudio

El presente estudio es de enfoque cuantitativo por que se basa en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. (Sampieri, R. 2006). Se iniciará con una idea o problema para luego formular preguntas y objetivos.

El estudio será a nivel correlacional debido a que tiene como objetivo identificar el grado o vinculo de asociación entre las variables planteadas. Según Sampieri, R. (2011), determina que los estudios correlacionales tienen propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, y que si estas tienen una correlación ya establecida se puede predecir con mayor o menor exactitud un planteamiento.

Este nuevo estudio ha sido elaborado en base a revisiones sistemáticas ya realizadas, pretende recopilar todas las investigaciones posibles de las variables “Síndrome Burnout y Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de salubridad”, quedándose únicamente con aquellos estudios que permitan reunir nuevos conocimientos para las próximas investigaciones.

Para ello, esta revisión sistemática de la literatura científica con base en la adaptación de la metodología PRISMA, responde a la pregunta: ¿Qué relación tiene el síndrome de burnout con el desempeño laboral?

## 2.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, transversal. Es no experimental, ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2001). Así mismo transversal porque recolectan datos en un solo momento o en tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2001)

## 2.3. Población y muestra

La población elegida para la realización de este estudio estará constituida por 150 trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.

La muestra empleada es de tipo no probabilístico intencional, puesto que se centrará solo en trabajadores del Administrativa de una empresa, Lima. Dicha muestra estaría conformada por 50 trabajadores de ambos sexos, de los cuales 40 son varones y 10 son mujeres, entre los 24 y 50 años de edad, todos ellos serían seleccionados bajo los criterios de inclusión y exclusión de la presente investigación.

### *a) Criterios de inclusión:*

- Trabajadores administrativos de la empresa.
- Trabajadores que tengan edad cronológica entre 24 y 50 años.
- Trabajadores del sexo masculino y femenino de la empresa.
- Trabajadores que se encuentren de manera activa en labores durante la fecha y hora de la aplicación de la prueba.
- Trabajadores que deseen participar de la aplicación de la prueba.
- Trabajadores que hayan firmado el consentimiento informado.

***b) Criterios de exclusión:***

- Trabajadores que no son administrativos en la empresa privada.
- Trabajadores que no estén en el rango de edad de 24 y 50.
- Trabajadores que no se encuentren presentes al momento de la evaluación.
- Trabajadores que no deseen participar de la evaluación.
- Trabajadores que no hayan firmado el consentimiento informado.

**2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.**

En primer lugar, se empleará un cuestionario para evaluar el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019. En este cuestionario se tiene 22 ítems en los que se plantea al sujeto un conjunto de enunciados sobre pensamientos y sentimientos relacionados con aspectos de su interacción continua en el trabajo y su desempeño habitual. Partiendo desde esa prueba también podemos observar el desempeño de los trabajadores.

Cabe resaltar que la prueba será realizada bajo el consentimiento informado de los participantes de una empresa privada en Lima, 2019, a fin de obtener la relación de las variables en la investigación.

**2.4.1. Ficha de Datos**

Se registrará y recogerá datos de los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019, los mismos que cumplirán con los criterios de inclusión anteriormente mencionados.

#### 2.4.2. Maslach burnout inventory – MBI

- **Ficha técnica:** Fue creada por Maslach y Jackson en 1981. La versión MBI consta de 22 ítems formulados de manera afirmativa, midiendo en si tres dimensiones como son: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal en el trabajo.

A su vez tiene siete opciones de respuesta en una escala tipo Likert, desde nunca a diariamente. El inventario que se divide en tres dimensiones como ya antes lo habíamos mencionado, se configuran de la siguiente forma: Agotamiento emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización Personal (8 ítems); y de cada una de estas escalas se obtiene puntuaciones de nivel bajo, medio y/o alta.

La duración de la prueba ser no mayor a 30 minutos que será administrada al personal administrativo de una empresa privada en Lima, 2019.

- **Validez:** Para los indicadores de validez de esta prueba se utiliza el método de análisis factorial, que tiene como objetivo contribuir al resumen y a la reducción de datos (Vivanco, 1999). Generalmente se aborda el problema mediante el análisis de la estructura de la interrelación de variables, de modo de identificar dimensiones subyacentes conocidas como factores, para luego establecer como es que se justifica cada variable en cada dimensión (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

- **Confiabilidad:** En cuanto a su confiabilidad, LLaja, Sarriá y Garcia (2007) realizaron la adaptación en nuestro país, en la cual la muestra fue de 313 participantes, entre médicos y licenciadas de enfermería del Departamento de Cuidados Intensivos de un hospital de Lima. Se realizó la confiabilidad del instrumento mediante el método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach. La dimensión Cansancio Emocional obtuvo un coeficiente de 0.828, la dimensión Despersonalización obtuvo un coeficiente de 0.48 y la dimensión Realización Profesional obtuvo un coeficiente de 0.607. En totalidad, el instrumento obtuvo una confiabilidad de 0.791.

Así mismo, mediante un cuestionario se medirá el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019. Este cuestionario consta de 19 ítems, teniendo 5 opciones de respuesta en una escala tipo Likert: (a) muy en desacuerdo, (b) en desacuerdo, (c) no sabe/no opina, (d) de acuerdo, y (e) muy de acuerdo.

#### **2.4.3. Cuestionario de Desempeño Laboral de Koopmans**

- **Ficha técnica:** Fue creado por Koopmans en 2014 y adaptado en el Perú por Flores y Yuri en el año 2016, Consta de 19 ítems con respuesta de escala tipo Likert y dividido en tres dimensiones de desempeño laboral individual: Desempeño de la Tarea (6 ítems), Desempeño Contextual (8 ítems) y Comportamiento Laboral Contraproducente (5 ítems).

La duración del Cuestionario es no mayor de 15 minutos que será administrada al personal administrativo de una empresa.

- **Validez:** Para obtener la validez de este instrumento se realiza mediante la técnica de “juicio de expertos”. Se puede definir como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos calificados y que por ello pueden dar información, evidencia, juicio y valoraciones (Escobar y Cuervo, 2008). Y consiste en someter el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos del Desempeño Laboral, esta será bajo el juicio de 3 o más expertos que analizan bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si dicho instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”. Se obtuvo un unánime de “Hay Suficiencia” por parte de 3 expertos en la materia.
- **Confiabilidad:** Según Bernal (2006), la confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos frente a repetidas mediciones en idénticas condiciones y se evalúa mediante una prueba piloto, verificando así su aplicabilidad. En este sentido, la confiabilidad de este instrumento se realizó determinando el coeficiente Alpha de Cronbach, que es el índice de consistencia interna más eficaz y se obtuvo un valor de 0.792, lo que indica que el cuestionario de desempeño laboral tiene una fuerte confiabilidad.

## **2.5. Procedimiento de recolección de datos.**

La recolección de datos para la investigación tendrá como partida la técnica de la encuesta de manera personal por cuestionarios y escalas ya antes mencionadas. Bajo el consentimiento de los participantes se hará efectiva estas pruebas para poder obtener información de manera precisa en cuanto a las variables planteadas.

## **2.6. Procedimiento de análisis de datos.**

El análisis de datos de forma estadística se realizará con el programa estadístico SPSS, donde después de administradas las pruebas y cuestionarios se pasarán los datos y se plasmarán en tablas y gráficos según las variables ya antes mencionadas.

Así mismo se utilizará la correlación de Spearman, donde según la “[guía de asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS), 2014]”, ésta correlación se utiliza en dos variables ordinales, donde los valores van de -1 a 1, siendo 0 el valor que indica no correlación; al 95% de confianza.

## **2.7. Aspectos Éticos**

Según la American Psychological Association (2003), el participante en cualquier investigación tiene los derechos: Negarse a participar del estudio y abandonarlo en cualquier momento que así lo consideren conveniente, así como a proporcionar información. Estar informados del propósito de la investigación, el uso de los resultados y las consecuencias en sus vidas.

Es por esto que en la presente investigación se presentara de manera previa un consentimiento informado para que cada participante pueda tenerlo en cuenta y sea de manera totalmente voluntaria. De la misma forma la organización en la que se realizará la presente necesita tener conocimiento de la misma, una vez dado el permiso debemos adaptarnos a las políticas de la organización, teniendo presente que somos invitados en su empresa.



## CAPITULO III. RESULTADOS

### 3.1. Presentación de Resultados:

En este capítulo se presenta el análisis de datos obtenidos en nuestra investigación, estos resultados reflejan lo que se percibe por parte de los trabajadores de una empresa. Los datos obtenidos son validados e ingresados en el sistema SPSS, el cual nos indicara distintas correlaciones que se pueden presentar con nuestras variables utilizadas.

Luego de la aplicación de los instrumentos validados para nuestra investigación, se puede apreciar los siguientes resultados:

Tabla 1.

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Síndrome de burnout	Desempeño Laboral
N		50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	53,8636	49,8400
	Desv. Desviación	13,13718	19,56190
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,299	,256
	Positivo	,299	,256
	Negativo	-,164	-,220
Estadístico de prueba		,299	,256
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

### Interpretación.

En la tabla 1 se observa la distribución de la muestra, donde la misma es asimétrica y el valor de “ $p$ ” es .000. (Por lo tanto, se hará uso de una prueba no paramétrica para el análisis de las variables, el Rho de Spearman).

Tabla 2. *Relación entre el síndrome de burnout y Desempeño laboral*

**H1:** Existe relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.

**H0:** No existe relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.

			Síndrome de burnout	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	SBT	Coficiente de correlación	1,000	-,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
DLT	DLT	Coficiente de correlación	-,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

### Interpretación.

En la tabla 2 se observa que al ser ( $p = 0,00$ ) existe una relación inversa y alta ( $r = -,715$ ) entre el Desempeño laboral y el Síndrome de burnout, donde nos indica que al haber un alto nivel de Síndrome de burnout hay un bajo nivel de Desempeño laboral.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y rechaza nuestra hipótesis general nula.

### 3.2. Variable - Desempeño Laboral

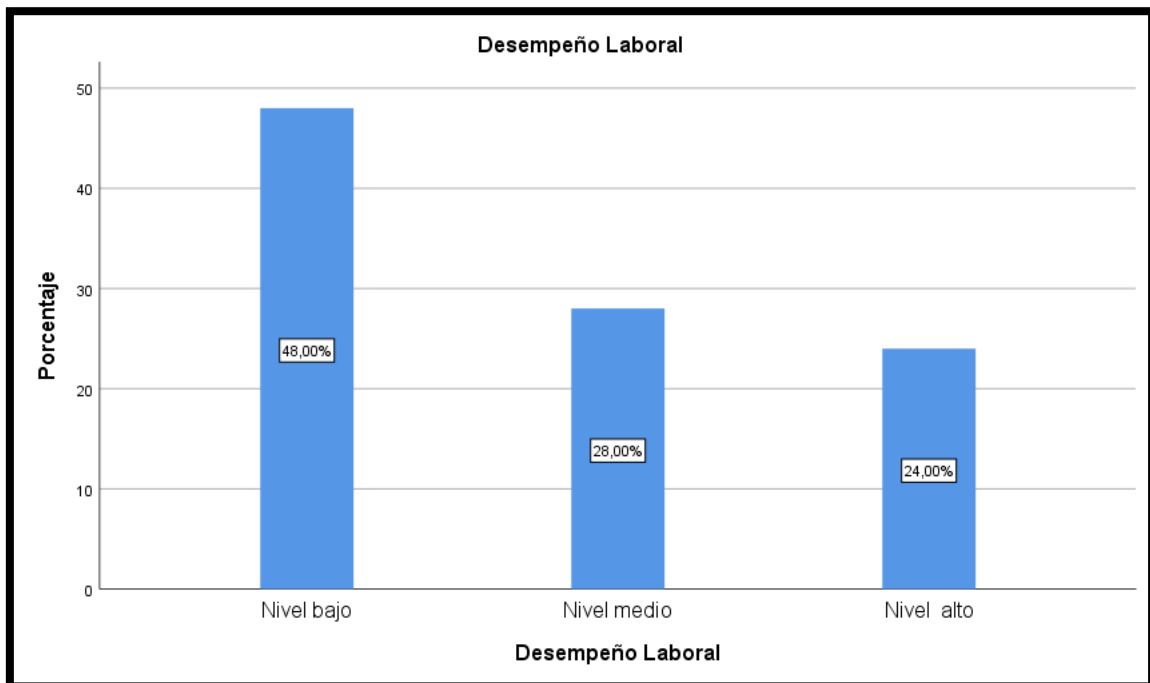
Tabla 3.

#### *Nivel sociodemográfico - Desempeño laboral*

Niveles DL	N°		% varones	% mujeres	% total
	Varones	Mujeres			
Bajo	18	6	36%	12%	48%
Medio	12	2	24%	4%	28%
Alto	10	2	20%	4%	24%

Figura 1.

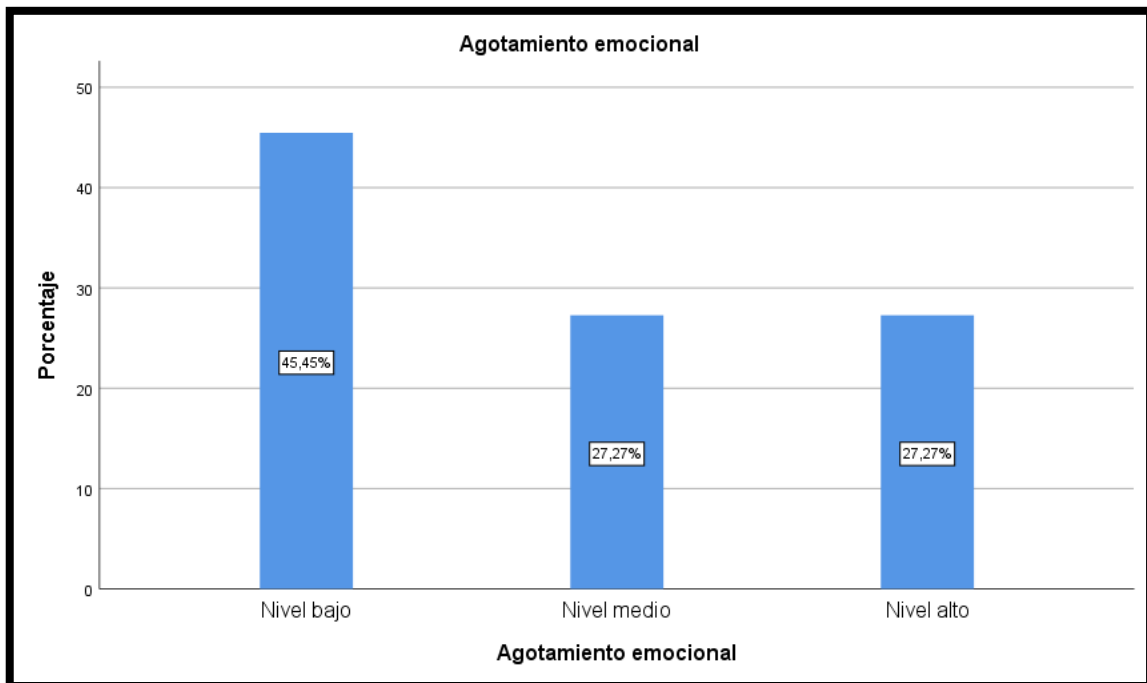
#### *Niveles de Desempeño laboral*



### Interpretación.

En la figura 1 observamos que 24 (48,00%) de los trabajadores a quienes se aplicó los cuestionarios perciben un bajo nivel de desempeño laboral, por otro lado 14 (28,00%) de los trabajadores perciben de manera regular su desempeño laboral, finalmente, 12 (24,00%) de trabajadores califican alto su desempeño laboral en la empresa.

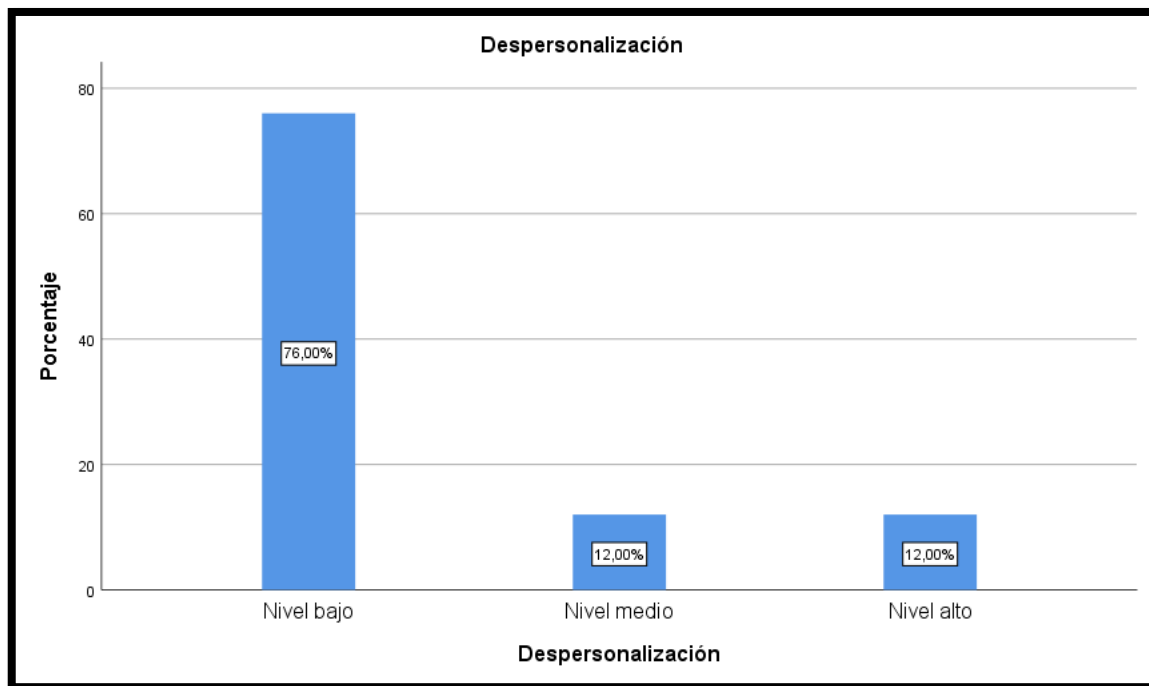
Figura 2. *Agotamiento Emocional.*



### Interpretación.

En la figura 2, se observa que, respecto a los trabajadores encuestados (45,55%) percibe un nivel bajo de agotamiento emocional, por otro lado (27,27%) reflejan un nivel regular de agotamiento emocional dentro de sus funciones diarias, finalmente (27,27%) perciben un nivel alto de agotamiento emocional de acuerdo al desempeño laboral.

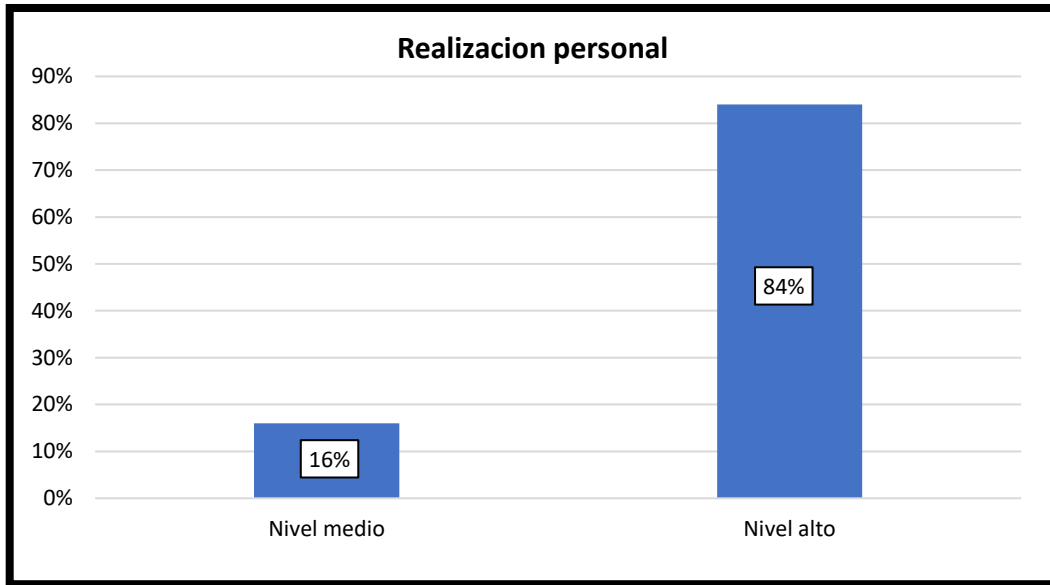
Figura 3.



**Interpretación.**

Según la figura 3, se observa que 38 (76,00%) de los trabajadores percibe un nivel bajo de despersonalización, mientras que 6 (12,00%) reflejan un nivel regular de despersonalización, y finalmente 6 (12,00%) muestra un nivel alto de despersonalización el cual puede generar un mal desempeño laboral.

Figura 4.



**Interpretación.**

En la figura 4, se observa que un total de 42 (84%) de trabajadores muestra un alto nivel de realización personal, mientras que 8 (16%) presentan un nivel medio respecto a la realización personal del síndrome de burnout.

### 3.3. Desempeño laboral y dimensiones del síndrome de burnout

Tabla 4. *Tabla cruzada Desempeño Laboral – agotamiento emocional.*

- Existe relación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.
- No existe relación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.

			Agotamiento emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
DLT		Coefficiente de correlación	-,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

#### Interpretación

En la tabla 4 se observa que al ser ( $p=0,00$ ) existe una relación inversa y moderada ( $r= -,681$ ) entre el Desempeño laboral y el agotamiento emocional, donde nos indica que al haber un alto nivel Agotamiento emocional hay un bajo nivel de Desempeño laboral.

Por lo tanto, se acepta nuestra hipótesis de investigación, se rechaza nuestra hipótesis nula.

Tabla 5. *Tabla cruzada Desempeño Laboral – Despersonalización*

- Existe relación entre el desempeño laboral y la despersonalización en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.
- No existe relación entre el desempeño laboral y la despersonalización en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.

			Despersona lización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Despers onalizac ión	Coeficiente de correlación	1,000	-,425**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
DLT		Coeficiente de correlación	-,425**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

### Interpretación.

En la tabla 5 se observa que al ser ( $p = 0,00$ ) existe una relación inversa y moderada ( $r = -,425$ ) entre el Desempeño laboral y la Despersonalización, donde nos indica que al haber un alto nivel de Despersonalización hay un bajo nivel de Desempeño laboral.

Por lo tanto, se acepta nuestra hipótesis de investigación y se rechaza nuestra hipótesis nula.



Tabla 6. *Tabla cruzada Desempeño Laboral - Realización personal*

- Existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.
- No existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.

			Realización personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
DLT	DLT	Coeficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

### Interpretación.

En la tabla 6 se observa que al ser ( $p = 0,00$ ) existe una relación directa y moderada ( $r = ,659$ ) entre el Desempeño laboral y la Realización personal, donde nos indica que al haber un alto nivel de Realización personal hay también un alto nivel de Desempeño laboral.

Por lo tanto, se acepta nuestra hipótesis de investigación y se rechaza nuestra hipótesis nula.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

El propósito de la presente investigación fue Establecer la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019. A continuación, se discuten los principales hallazgos encontrados, comparándolos así con los antecedentes citados anteriormente y analizándolo con la teoría que sustenta esta investigación.

El resultado del objetivo general de la investigación indica que existe una correlación estadísticamente significativa ( $\rho = -.715$ ;  $p < .0$ ) entre las dos variables, presentando un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo entre desempeño laboral y el síndrome de Burnout. Por consiguiente, se entiende que, a mayor nivel de desempeño laboral, habrá menor presencia del síndrome de Burnout y a mayor presencia del síndrome de Burnout se encontrará menores niveles de desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019.

El hallazgo encontrado en la presente investigación son similares a la tesis internacional de Cárdenas (2017) titulada “Relación entre el Síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas” en donde busca encontrar relación estadística entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout, encontrando en el análisis de los resultados la existencia de una correlación entre desempeño laboral y el síndrome de Burnout de ( $r = -.470$ ;  $p = 0,05$ ). Concluyendo que mientras el desempeño laboral sea más alto, menor será la presencia del síndrome de Burnout.

En esa misma línea, en otra investigación internacional de Yubillo (2015) desarrolla una investigación con las mismas variables de la presente investigación (desempeño laboral y el síndrome de Burnout); en mencionado estudio, se encontró una correlación entre las dos variables de ( $r = ,380$ ;  $p = 0,05$ ). Ratificando que el desempeño laboral se relaciona con el síndrome de Burnout en su muestra de investigación. Estos resultados son semejantes a los de Arévalo (2015) en su investigación internacional sobre las variables de investigación usadas en la presente investigación encuentra una correlación entre las dos variables, pudiendo determinar que existe una relación ( $r = ,320$ ;  $p = 0,05$ ). Inversa entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout, dentro de la empresa Creaciones Leonard presentando un nivel inversamente proporcional y grado alto negativo entre desempeño laboral y el síndrome de Burnout.

En base a todos estos hallazgos encontrados a nivel internacional se sustenta una relación estadísticamente significativa entre las variables desempeño laboral y el síndrome de Burnout., con un nivel inversamente proporcional de grado alto negativo, lo cual se interpreta que, a mayor desempeño laboral, se encontrará menor presencia del síndrome de Burnout

El resultado del objetivo general de la presente investigación también se sustenta en investigaciones a nivel nacional tales como: Jamanca (2019) donde los resultados de dicha investigación pusieron en descubierto la presencia de una relación significativa e inversa entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout. ( $Rho = -.421$ ;  $p = .043$ ). Por lo cual se confirma la existencia de una relación adversa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un  $-17.1\%$ . En la misma línea, Gutiérrez (2019)

encuentra en sus resultados una relación significativa negativa baja ( $p=0,023$  y  $r=-0,214$ ) entre el síndrome de Burnout y la variable desempeño laboral. Del mismo modo Burga y Chávez (2019), señalan en su investigación en los colaboradores de una empresa, que existe una correlación inversa entre sus variables con un valor de Pearson de  $(-0.325)$  y un Chi2 de  $(0.001)$ , donde encuentra un nivel bajo de síndrome de Burnout y un nivel alto de desempeño laboral. Esto guarda relación con nuestros hallazgos en la presente investigación.

Estos hallazgos son similares a los de Consuelo (2018) en su investigación con las mismas variables de la presente investigación encuentra que existe una relación muy débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la PNP. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman ( $r= -0,228$  y  $p=0,001$ ), Por lo cual se entiende que a desempeño laboral se encontrara menor presencia del síndrome de Burnout.

Estos resultados, disciernen de los hallazgos encontrados en la investigación internacional de Nájera (2019) en donde encuentra estadísticos correlacionales con ausencia de asociación significativa en las dos variables de desempeño laboral y el síndrome de Burnout. ( $r= ,21$ ;  $p = 0,06$ ). Se comprueba que el personal que labora en la empresa productora de licores no existe síntomas que provocan el síndrome de Burnout; y que por lo tanto el bajo rendimiento laboral se debe a otras causas. En esta misma línea, Perlaza (2015) en su investigación evidenció que no existen altos niveles de estrés crónico en los funcionarios y que su desempeño laboral no es influenciado ya que se ha obtenido

resultados donde la mayoría de los funcionarios tienen un desempeño satisfactorio tanto para la empresa como para los funcionarios.

Por otra parte, Urrunaga (2018) en su investigación “influencia del síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017”, nos muestra que no existe una influencia significativa entre ambas variables, esto no va acorde con nuestros resultados obtenidos en la presente investigación. Del mismo modo Consuelo (2018) muestra en su investigación con personal de asistencia del Hospital de la Policía Nacional del Perú, que existe una relación muy débil entre las variables desempeño laboral y el síndrome de burnout, es decir no influyen de manera clara ambas variables. Por lo tanto, no guarda relación con nuestra investigación.

En cuanto a nuestra hipótesis específica 1, encontramos que existe una relación inversa y moderada ( $r = -.681$ ) entre el Desempeño laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa privada, lo que nos demuestra que mientras se genere un alto grado de agotamiento emocional hay un bajo desempeño laboral por parte de los trabajadores. Así mismo encontrando niveles medios y altos de agotamiento emocional en los trabajadores de la empresa privada, lo que muestra situaciones de cansancio, tensión y sobrecarga laboral afectando el rendimiento laboral.

Lo que coincide con el estudio realizado por Consuelo (2018), quien encuentra una relación inversa y débil ( $r = -0,394$ ) entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral que demuestra que a mayor nivel de agotamiento emocional habrá menor grado de desempeño laboral, de igual forma con un 49,44% de encuestados en un nivel medio de agotamiento emocional y un 9,44% en un nivel alto del mismo. De igual forma la

investigación de Burga & Chavez (2019), donde encuentran una relación inversa ( $r=-,230$ ) entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional que nos demuestra que hay una correlación negativa baja debido a un desgaste físico y mental con su ámbito laboral.

En cuanto a nuestra hipótesis específica 2, encontramos que existe una relación inversa y moderada ( $r= -,425$ ) entre el Desempeño laboral y la Despersonalización, donde nos indica que al haber un alto nivel de Despersonalización hay un bajo nivel de Desempeño laboral. Esto debido a los niveles medios y altos de un 24% en los trabajadores de la empresa privada, que desencadenan tensión en los mismos con un incremento de agotamiento generado por la problemática que tienen para interactuar de manera efectiva con los demás trabajadores (operativos) y resolver sus inquietudes, es importante resaltar que en su mayoría esta parte del área administrativa trata directamente con clientes y operarios que constantemente acuden a ellos para resolver dudas o problemas relacionados a su labor.

Esto también coincide con la investigación de Gutiérrez (2019) donde se evidenció que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral según Spearman, con una significancia estadística de  $p=0.010$  y una correlación directa negativa ( $r=-0,256$ ) lo que nos indica que a mayor el nivel de despersonalización habrá una baja en el desempeño de las enfermeras del Instituto Nacional del Niño, San Borja, 2018. De la misma forma, Cárdenas (2017) en su investigación sobre “Relación entre el Síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas”, encuentra que existe una correlación negativa entre la despersonalización y el desempeño laboral ( $r= -.263, p<.05$ ).

Por último respecto a nuestra hipótesis específica 3, encontramos que existe una relación directa y moderada ( $r = ,659$ ) entre el Desempeño laboral y la Realización personal, donde nos indica que al haber un alto nivel de Realización personal hay también un alto nivel de Desempeño laboral; esto nos puede demostrar que los niveles de realización personal de los trabajadores no va alterar significativamente al desempeño laboral lo que indica que a pesar de las condiciones de presión o estrés laboral los trabajadores tratan de brindar una atención adecuada a los demás operarios resolviendo dudas para el beneficio de la organización, esto aumentando el desempeño en las tareas. Así también un 84% de los trabajadores obtienen un nivel alto en realización personal y a su vez un 16% de los mismo obtiene un nivel medio.

Esto coincide con la investigación de Consuelo (2018) donde nos muestra que existe una alta realización personal y del mismo modo un nivel alto de desempeño en el personal de asistencia del Hospital de la Policía Nacional del Perú, donde un 47,8% de los encuestados presente un nivel alto de realización personal mientras que un 16,7% de ellos presenta un nivel medio, esto debido a que manejan una atención adecuada a los pacientes en un ambiente relajado a pesar de las condiciones laborales. Por otra parte, tenemos a Jamanca (2019) que en su investigación “Síndrome de Burnout y desempeño de los trabajadores de la Constructora Ramón Castilla SRL, Huaraz, 2018” nos muestra que existe una vinculación entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores, siendo su incidencia del 11.3%; sin embargo, el vínculo tampoco es significativo.

Así mismo luego de la investigación podemos evidenciar que se tiene diversos factores que impiden una amplia investigación a nivel público, como avances realizados

por el Minsa o Mintra, estas limitaciones nos impiden comparar nuestros resultados con los avances que se están realizando a nivel nacional respecto a la problemática planteada.

## 4.2. Conclusiones

Según el trabajo de investigación realizado en una empresa privada de Lima, 2019. Y en referencia a los datos y resultados presentados, se concluye lo siguiente:

Existe relación estadísticamente significativa e inversa ( $\rho = .715$ ;  $p < .01$ ) entre desempeño laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa privada de Lima, 2019. Por consiguiente, se entiende que, a mayor desempeño laboral, habrá un menor nivel de síndrome de Burnout y viceversa.

Existe una relación estadísticamente significativa, inversa moderada ( $p = 0,00$ ) ( $r = -.681$ ) entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019. Por consiguiente, se entiende que, a mayor desempeño laboral, habrá un menor nivel de agotamiento emocional en los trabajadores y viceversa.

Existe una relación estadísticamente significativa, inversa y moderada ( $r = -.425$ ) entre el desempeño laboral y la despersonalización en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019. Por consiguiente, se entiende que, a mayor desempeño laboral, habrá un menor nivel en la despersonalización de los trabajadores y viceversa

Existe una relación estadísticamente directa y moderada ( $r = .659$ ) entre el desempeño laboral y la realización personal en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019. Por consiguiente, se entiende que, a mayor desempeño laboral, habrá un alto nivel en la realización personal de los trabajadores.



### **4.3. Recomendaciones**

A nivel de investigación se deben tomar desarrollar mayores investigaciones y avances respecto a la problemática, el Minsa debe tener estructurado un plan de acción frente a los diversos casos de estrés laboral en los trabajadores, los cuales deben ser implantados desde el ámbito público hasta el privado. Los futuros avances servirán para investigaciones posteriores en su avance por hacer frente al problema.

En relación a los futuros investigadores se recomienda tomar en cuenta factores sociodemográficos como son las variables de sexo o grupo de edad donde estas sean más balanceadas y se puedan obtener diferencias significativas. Así mismo tomar en cuenta la perspectiva de las organizaciones en las que se investigaran, deben tener un cierto grado de implicancia respecto al estrés laboral, es decir rubros como los de servicios, atención, entre otros que tengan un trato directo con los demás.

A nivel de organización se debe emplear un plan de acción de capacitaciones y/o talleres que permitan fortalecer habilidades que hagan frente al estrés laboral. Talleres de manejo de emociones, relajación e integración de equipo.

## 2.8. Matriz de consistencia.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el Desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y despersonalización en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la relación entre desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</li> <li>• Establecer la relación entre desempeño laboral y despersonalización en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</li> <li>• Establecer la relación entre desempeño laboral y</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b> H1: Existe relación entre desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019. H0: No existe relación entre desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</li> <li>• No existe relación entre desempeño laboral y agotamiento emocional en trabajadores de una</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Según Maslach y Jackson (1976) definen como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. A su vez se puede inferir que el síndrome de burnout es un estrés crónico que puede sufrir un trabajador que está en constante interacción con los demás.</p> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño Laboral: En cuanto a la conceptualización del RL, si bien se reconocen los aportes pioneros de Murphy (1990) referentes a la precisión de los alcances del término, en la actualidad se asiste a un renovado interés por establecer la naturaleza del concepto y diferenciarlo de otros constructos similares, tales</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> El tipo de estudio será de enfoque cuantitativa.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> La investigación será a nivel correlacional debido a que el objetivo es determinar el vínculo de asociación de las variables planteadas</p> <p><b>Metodología de la Investigación:</b> La presente investigación está elaborado en base a revisiones sistemáticas ya realizadas, con la finalidad de recopilar todas las investigaciones posibles de las variables planteadas quedándose únicamente con aquellos estudios que permitan reunir nuevos conocimientos para las próximas investigaciones.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> No Experimental – Transversal.</p> <p><b>Población:</b> La población del presente estudio está</p>

<p>realización personal en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019?</p>	<p>realización personal en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</p>	<p>empresa privada, Lima 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre desempeño laboral y despersonalización en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</li> <li>• No existe relación entre desempeño laboral y despersonalización en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</li> <li>• Existe relación entre desempeño laboral y realización personal en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</li> <li>• No existe relación entre desempeño laboral y realización personal en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019.</li> </ul>	<p>como la productividad y la eficacia (Koopmans et al., 2013). En lo que hace a la naturaleza del RL, la tendencia vigente lo concibe como un constructo multidimensional y lo define como aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo (Koopmans et al., 2014).</p>	<p>conformado por el personal de una empresa privada en Lima, 2019.”</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra empleada es de tipo no probabilístico intencional, puesto que se centrará solo en trabajadores del Administrativa. Dicha muestra estaría conformada por 50 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas:</b> Las técnicas que se realizará en la investigación son de recolectar datos mediante pruebas y cuestionarios validados en Perú.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maslach burnout inventory – MBI.</li> <li>• Cuestionario de Desempeño Laboral de Koopmans.</li> </ul>
--	--	---	--	---

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>Síndrome de Burnout</b>	<p><b>Agotamiento Emocional</b></p> <p><b>Despersonalización</b></p> <p><b>Realización Personal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio</li> <li>• Fatiga</li> <li>• Insensibilidad</li> <li>• Endurecimiento emocional</li> <li>• Culpabilidad</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Capacidad de tolerancia</li> <li>• Valoración</li> <li>• Entendimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,2 y 3</li> <li>• 6,14, 16, 20, 8, 13</li> <li>• 5 y 10</li> <li>• 11 y 15</li> <li>• 22</li> <li>• 9 y 12</li> <li>• 7, 17, 18 y 21</li> <li>• 19</li> <li>• 4</li> </ul>
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Desempeño de la tarea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las tareas.</li> <li>• Calidad del trabajo realizado.</li> <li>• Habilidades y conocimiento laboral.</li> <li>• Trabajo preciso y cuidadoso.</li> <li>• Planeamiento, organización y administración del trabajado.</li> <li>• Toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>• Comunicación óptima (oral y escrita)</li> <li>• Monitoreo y control de recursos.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me las arreglé para plantear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo.</li> <li>2. Mi planificación fue óptima.</li> <li>3. Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo</li> <li>4. Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios.</li> <li>5. Fui capaz de realizar un bien trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo.</li> <li>6. Mi colaboración con los demás fue muy productiva.</li> </ol>

	<b>Desempeño Contextual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a otros.</li> <li>• Cooperación.</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Vinculación Organizacional.</li> <li>• Representación.</li> <li>• Lealtad.</li> <li>• Compromiso organizacional.</li> <li>• Desempeño más allá del puesto.</li> <li>• Persistencia.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Entusiasmo.</li> <li>• Innovación.</li> <li>• Persistencia.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Dedicación proactiva.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Comunicación efectiva.</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Tomé responsabilidades adicionales.</li> <li>8. Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas.</li> <li>9. Me hice cargo de las tareas complejas cuando estas estuvieron disponibles.</li> <li>10. Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo.</li> <li>11. Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo.</li> <li>12. Proporcioné soluciones creativas a problemas nuevos.</li> <li>13. Busqué activamente en las reuniones del trabajo.</li> <li>14. Participé activamente en las reuniones de trabajo.</li> </ol>

	<p style="text-align: center;"><b>Comportamiento Laboral Contraproductivo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento que daña el bienestar de la organización.</li> <li>• Comportamiento fuera de la tarea.</li> <li>• Demasiados y largos descansos.</li> <li>• Presentismo.</li> <li>• Ausentismo.</li> <li>• Quejas, tardanzas consecutivamente.</li> <li>• Realización inadecuada del trabajo.</li> <li>• Pelea y discusiones con compañeros de trabajo.</li> <li>• Descuido de la seguridad.</li> <li>• Mal uso de privilegios.</li> <li>• Agresión, robo y uso de sustancias.</li> </ul>	<p>15. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.  16. Hice algunos problemas mayores de los que realmente eran.  17. Me enfoqué en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos.  18. Hablé con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.  19. Hablé con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo.</p>
--	---	---	--

## 2.9. Cronograma.

	SEMESTRE 1 – 2019					
	1	2	3	4	5	6
<b>FASE 1</b>						
REDACCION DE INFORMACION	X					
OBTENCION DE INSTRUMENTOS Y ENCUESTAS		X				
SOLICITUD DE PERMISO			X			
<b>FASE 2</b>						
RECOLECCION DE DATOS				X		
ANALISIS DE DATOS				X		
RESULTADOS					X	
<b>FASE 3</b>						
ELABORACION DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES					X	X

## REFERENCIAS:

- Aldrete M, Pando M, Aranda C, Balcázar N. Síndrome de burnout en maestros educación primaria de Guadalajara. Investigación en salud. Universidad de Guadalajara. 2003. [Internet] Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/142/14200103.pdf> [acceso: 7 de febrero de 2009].
- Cárdenas, A. & Palacio, M. (2015). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia). *PSICOGENTE*, 13 (24).
- Colino, N. y P. Pérez, El síndrome de burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo. *Prensa Médica Latinoamericana, Ciencias Psicológicas*, 9(1), 27 - 41 (2015)
- Gil-Monte PR, Núñez-Román EM, Selva Santoyo Y. Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y síntomas cardiovasculares: Un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Inter. J. Psychol.* 2006; 40(2): 227-232. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81640856003>
- Gil, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach burnout inventory*. Manual Palo Alto. C.A.: Consulting Psychologists Press.
- Organización Mundial de la Salud. (2009). *Global Health Risks. Mortality and burden of disease attributable to selected major risks*.



Weber, M. (1968). Basic sociological terms. En G. Roth and C. Wittich, Economy and society (pp. 3-62). Berkeley, California, Estados Unidos: University of California Press. Recuperado de <http://anthropos-lab.net/wp/wp-content/uploads/2011/12/Weber-Basic-Sociological-Terms.pdf>

Werner, D. Percepción del Burnout y Autocuidado en Psicólogos Clínicos Infantojuveniles que trabajan en Salud Pública en Santiago de Chile. Memoria de Título de Psicóloga. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, (2010) [ Links ].

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Batista, P. (2006) Metodología de la Investigación. 4ed. McGraw-Hill. México. Recuperado: <http://blog.uca.edu.ni/raimundo/2009/10/15/la-etica-en-la-investigacion/>.

Gil Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Recuperado: <http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%&height=90%>.

Quintero N., Africano N. y Farías E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa oriental del Lago. Recuperado: <file:///C:/Users/SSAYSPC118-1/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>.

Alvarez, A. (2011). *Síndrome de Burnout - desgaste emocional profesional*. Ecuador:  
San Andrés.

American Psychological Association. (2003). *Manual ético de la psicología*. New York.

Arévalo, E. (2015). Estudio del síndrome de Bournout con relación al desempeño  
laboral de una empresa del sector de la industria Textil. *Tesis de Licenciatura*.  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato.

Burga, C., & Chávez, S. (2019). RELACIÓN DE LOS NIVELES DEL SINDROME  
DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DE LA EMPRESA MAXLIM SRL, CAJAMARCA 2018. *Tesis de  
Licenciatura*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Cárdenas, J. (2017). Relación entre el síndrome de Burnout y la influencia en el  
desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al  
cliente en empresas públicas. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de Cuenca,  
Cuenca.

Consuelo, C. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial  
del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima - 2017. *Tesis de Maestría*.  
Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Fernández, V. (2010). ¿ Para qué estudiar el síndrome de burnout en el personal de  
enfermería en México?: Precisiones metodológicas para el desarrollo de una  
línea de investigación. *Enfermería universal*, 32-45.

- Gutierrez, G. (2019). Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Hernández, F. y. (2001). Metodología de la Investigación. *Revista científica de psicología*, 47-62.
- Jamanca, R. (2019). SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA RAMÓN CASTILLA, HUARAZ, 2019. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.
- Koopmans. (2014). *Constructo de las metas organizacionales y el control del individuo*. Bostón.
- Mora, B. (2010). El desempeño laboral en trabajadores de empresas privadas. *Tesis de Licenciatura*. Universidad de Madrid, Madrid.
- Murphy, K. (1990). Desempeño corporativo y remuneración gerencial: un análisis empírico. *Revista de Contabilidad y Economía*, 11-42.
- Nájera, D. (2019). Síndrome de Burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de producción. *Tesis de Licenciatura*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Ambato.
- Organización Internacional del Trabajo . (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

- Perlaza, A. (2015). El síndrome de burnout y la influencia en el desempeño de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) matriz. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Central de Ecuador, Quito.
- Pines, A., & Aaronsson. (1988). *Burnout: Causes and Cures*. New York: The Free Press.
- Sampieri, R. (2006). Tipología de investigaciones sociales. *Psicología y Salud*, 47-65.
- Urrunaga, L. (2018). Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo -2017. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Yubillo, T. (2015). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de vinculación de la EP PETROECUADOR. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Central de Ecuador, Quito.

## ANEXOS

### 1. Anexo – Desempeño laboral

**Cuestionario de Desempeño Laboral:**

Marcar con (x) la alternativa que mejor se aproxime a la percepción sobre tu desempeño en los últimos seis meses.

		(1) Muy en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) No sabe / No opina	(4) De acuerdo	(5) Muy de acuerdo
01	Me las arreglé para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo					
02	Mi planificación fue óptima					
03	Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo					
04	Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios					
05	Fui capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo					
06	Mi colaboración con los demás fue muy productiva					
07	Tomé responsabilidades adicionales					
08	Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas					
09	Me hice cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles					
10	Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo					
11	Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo					
12	Proporcione soluciones creativas a problemas nuevos					
13	Busqué activamente nuevos retos en mi trabajo					
14	Participé activamente en las reuniones de trabajo					
15	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
16	Hice algunos problemas mayores de los que realmente eran					
17	Me enfoqué en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos					
18	Hablé con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo					
19	Hablé con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo					

## 2. Anexo – Síndrome de Burnout

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

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

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

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

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	1				
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente me presento a usted, mi nombre Renato Darío Jorge Carrera, estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos, que en la actualidad me encuentro realizando la investigación que lleva como título “Desempeño laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019” y para ello quisiera contar con su colaboración participando de manera anónima en dos pruebas psicológicas. De aceptar la colaboración afirma haber sido informado de los procedimientos que se realizarán con los datos que se proporcionen y este será única y exclusivamente utilizado para fines de investigación.

Atentamente,

Renato Darío Jorge Carrera

DNI: 76082687

-----  
Firma del colaborador