

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE  
CONSTRUCCIÓN, LIMA 2020**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología

**Autor:**

Brigette Joryett Armas Contreras

**Asesor:**

Mg. Lic. Johnny Erick Enciso Rios  
<https://orcid.org/0000-0002-4881-106X>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	Ceron Salazar Mauro Hector	<b>09749588</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Simbron Espejo Shirley Fiorella	<b>40775962</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Sarmiento Perez Cristian Eduardo	<b>43203074</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

Le dedico a mis padres quienes me han apoyado con todo su esfuerzo al educarme y por haberme apoyado cuando decidí estudiar esta carrera. Asimismo por estar siempre dispuestos a escucharme e instruirme.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por ser los principales motores de mis sueños, también por confiar y creer en mis expectativas que tengo día día.

Asimismo agradezco a mi asesor por sus enseñanzas que estuvo brindadome

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>13</b>
<b>1.3. Objetivos:</b>	<b>13</b>
<b>1.4. Hipótesis:</b>	<b>13</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	15
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS	39
ANEXO N°0 1	41
ANEXO N°02	47
ANEXO N°03	52
ANEXO N°04	53

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Ficha Técnica del instrumento de medición de la variable de Síndrome de burnout</i>	19
<i>Tabla 2 . Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Desempeño Laboral.</i>	21
<i>Tabla 3. Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov para Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral</i>	28
<i>Tabla 4. Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones de Síndrome de Burnout</i>	28
<i>Tabla 5. Correlacion entre Síndrome de Bornout y Desempeño Laboral</i>	29
<i>Tabla 6. Correlación entre la dimensión Cansancio emocional y Desempeño Laboral</i>	30
<i>Tabla 7. Correlación entre la dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral</i>	30
<i>Tabla 8. Correlación entre la dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral</i>	31

## RESUMEN

La presente investigación titulada “El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa del rubro de construcción, Lima, 2020” tiene como problema evidenciar ¿Que relación existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en el área operativa en los trabajadores de la empresa del rubro de construcción, Lima 2020?, y tiene como objetivo general determinar la relación entre el síndrome del Burnout y el desempeño laboral en el área operativa en los trabajadores del rubro de construcción, Lima 2020. La metodología es de enfoque cuantitativo con alcance correlacional y diseño no experimental transversal. La población se conformó por 104 operarios, tomando como muestra de 350. La técnica fue la encuesta de desempeño laboral y el instrumento del síndrome de burnout de Maslach. Los resultados de la investigación mostraron un Kolmogórov-Smirnov, además se evidenció que el 39.4 % de operarios refieren que el síndrome de burnout es medio y que el 76 % indican que el desempeño laboral es alto. Se concluye que si existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, pues se observa el análisis de correlación mediante el coeficiente de Pearson para las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, encontrándose que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables de (-.277\*\*).

Palabras claves: Síndrome de burnout, desempeño laboral, estresores.

**PALABRAS CLAVES:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral y construcción.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

El síndrome de burnout, es considerado uno de los problemas más graves para los trabajadores, siendo una de las más resaltantes su impacto sobre el desempeño laboral. Además, no solo afecta a la salud, ya que impacta también en la economía. Desde hace al menos dos décadas el síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos, llegando a encubrir situaciones como el estrés laboral o la fatiga crónica. Por consiguiente, todos podemos desarrollar episodios estresantes en algún momento o periodo de nuestra vida (Karam 2019).

En la empresa donde se está realizando el proyecto es del rubro la construcción de obras de infraestructura, aplicado al resto de construcciones que se requiere para el funcionamiento de una comunidad, como vías, canales, saneamiento y alcantarillado.

Los operarios la mayoría de veces están demasiado tiempo en su trabajo ya que hay una demanda de emergencias y por ende se extiende la jornada laboral, el cual no hay sobre tiempo. Dando como resultado que sienten cansancio, y se van desgastando por las jornadas extendidas de trabajo, asimismo la complejidad de los trabajos en campo por lo que terminan agobiados y agotados al final su jornada de trabajo en la semana. También, por la relación constante con los clientes o usuarios, por otro lado, durante el mes de cierre de valorización se sienten emocionalmente defraudados en su trabajo ya que no llegaron a la meta y frustrados ya que no son escuchados por su superior, sobre alguna queja que tengan, sugerencia o algún problema.



Según Lopez (2013) la baja motivación personal y la menor sensación de apoyo directivo, así como la demanda laboral podrían ser consecuencia del nivel de agotamiento emocional que experimenta el trabajador.

Tal es así que el síndrome del burnout o síndrome de desgaste profesional, una enfermedad reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde 2019, que se define como “un síndrome resultante del estrés crónico del trabajo que no ha sido gestionado con éxito”. En el último, informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS,2019) estableció como síntomas de este mal, el incremento en el agotamiento o debilidad, el aumento del aislamiento en el trabajo y un estado de tristeza y negatividad que, en conjunto, llevan a la persona que los padece a sentirse triste, antisocial, ansiosa y a tener menos rendimiento laboral. ”

En América Latina, los porcentajes del burnout laboral van creciendo cada día más en Argentina, es uno de los países más afectados hoy en día, dichos trabajadores están afectados al iniciar y finalizar sus laborales como consecuencia de sobre carga de trabajo, está llevando a que cada vez más gobiernos de América Latina (Saborío e Hidalgo, 2015)

Al nivel nacional, la mayoría de peruanos sufren o han sufrido estrés, es decir, que esta enfermedad tiene demasiados riesgos, según el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP, 2018) señala que el 80% de peruanos sufren o han sufrido el síndrome de burnout. Hoy en día, síndrome de burnout tiene consideraciones epidemiológicas, importantes y deben ser tomadas en cuenta debido a sus consecuencias que se generan a los trabajadores con más estrés laboral son aquellos donde

las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los operarios, esto lleva a un costo personal, social y económico notable (Rodríguez, 2011).

En cuanto a la variable de desempeño laboral, según Salgado y Cabal (2011) señala que cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización. Asimismo, en su investigación Ceballos (2013), el desempeño laboral, hoy en día es el resultado productivo de la jornada laboral en cada trabajador que forma parte de cada empresa, así mismo se considera como el origen para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía.

El desempeño laboral, es la fortaleza con la que cuenta las empresas, ya que, sin los operarios, no crecería la empresa. También El desempeño laboral requiere de abundantes elementos como habilidades, características o competencias adecuadas la que se espera que la persona aplique y pueda manifestar al ejecutar su desempeño laboral y esto se encuentra vinculada al rendimiento laboral, la cual será valorada por la evaluación de desempeño.

En los antecedentes, de acuerdo con Cárdenas (2018) es relevante ya que se señala la presencia del síndrome en los profesores en la Universidad de Colombia, repercutiendo en su desempeño como docentes universitarios. Cabe resaltar que el estudio muestra que la dimensión que mayor repercusión tiene en este grupo, es el agotamiento emocional, el cual hace referencia a la ausencia de voluntad, el desgaste y la fatiga emocional relacionada a las labores de trabajo.

Según Yubillo Orozco y Meza Oleas (2015), menciona que 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.

También Centurión y Palacios (2016) afirma que la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP es negativa y altamente significativa, identificando que la dimensión más influyente en el síndrome de Burnout, es la realización personal; y para el desempeño laboral, es el desarrollo personal, lo que indica la presencia de un problema de frustración en los colaboradores.

Según Vílchez (2018), menciona que su investigación fue su diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal, y correlacional. No experimental porque no se manipuló ninguna variable de estudio ya que se tomó la información tal y conforme resultó en las encuestas; Su conclusión fue que si existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo.

Rodríguez (2018) Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores del personal ejecutivo BBVA Continental, Los Olivos 2018” El personal ejecutivo es de 80 trabajadores, se tomó como muestra a 50 colaboradores. Se concluyó que existe una relación inversa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal ejecutivo en BBVA Continental Los Olivos, 2018, con un Índice de correlación spearman = -0.698, y nivel de significancia al 95%.

Por último, Consuelo (2018) Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Sé trabajó con una población de 1100 personas, Para esta investigación la muestra será de 180 personal

asistencial. Los resultados hallados con la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación muy débil e inversa entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral según el personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, ( $r = -0,228$ ,  $p = 0,001$ ), lo que podría explicarse porque al haber un alto síndrome de burnout hay un mal desempeño laboral del personal.

Se considera en la investigación que Freudenberg (1974), asignó el origen del concepto Burnout. Este médico refirió que el síndrome se caracteriza por una serie de síntomas físicos y psicosociales no específicos, asociados a características del trabajo relacionadas con horarios variables, jornadas extensas, mala remuneración salarial y contextos sociales altamente exigentes. Los principios expuestos por Freudenberg se basaron en evidencias de casos reales de voluntarios del área asistencial de una clínica, quienes manifestaban progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo, agotamiento y síntomas de ansiedad y depresión.

Además, por su parte Faria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

Por otro lado, según Salgado (2011) el desempeño laboral se entiende como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización

En ese sentido, en relación a todo lo expuesto anteriormente, acerca de las variables síndrome de burnout y desempeño laboral, es importante este estudio, pues se han

encontrado casos de trabajadores de diferentes empresas que evidencian el síndrome de burnout y repercute de manera negativa en su desempeño individual. Es importante esta investigación para poder evidenciar y exponer de qué manera repercute el estrés en el desempeño de esta población en particular.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en el área operativa en trabajadores de la empresa del rubro construcción, Lima 2020?,

## **1.3. Objetivos:**

Frente a todo lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en el área operativa en trabajadores de la empresa del rubro construcción, Lima 2020?, como preguntas específicas, ¿Qué relación existe entre el agotamiento y el desempeño laboral en el área operativa en trabajadores de la empresa del rubro construcción, Lima 2020?. ¿Qué relación existe entre despersonalización y desempeño laboral en el área operativa en trabajadores de la empresa del rubro construcción, Lima 2020?. ¿Qué relación existe entre realización personal y desempeño en laboral en el área operativa en trabajadores de la empresa del rubro construcción, Lima 2020?.

## **1.4. Hipótesis:**

Existe relación entre síndrome de Burnout de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa del Rubro Construcción, Lima, 2020?, como hipótesis específicas son las siguientes, ¿Existe relación entre agotamiento y/o cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa del Rubro Construcción, Lima, 2020?, Existe relación entre la despersonalización y el desempeño

laboral en los trabajadores de una Empresa del Rubro Construcción, Lima, 2020? y por ultimo existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa del Rubro Construcción, Lima, 2020?.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

La presente investigación presenta una metodología de enfoque cuantitativo, pues es importante recabar información y datos de nuestra población estudiada, en este caso fueron operarios de alcantarillado que salen a campo se utilizará la recolección de datos y análisis para poder contestar las preguntas de investigación y la demostrar la hipótesis, para poder determinar con exactitud los patrones del comportamiento en la población (Hernández, Fernández, 2003). La población es el conjunto de todos los elementos que presentan características comunes, las poblaciones deberán definirse en base a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo (Hernández 2010). En el siguiente trabajo se considero la población de 380 operarios y como muestra consistirá en 104 operarios, se uso el muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir se seleccionaron los elementos de la muestra entre los que están más disponibles o que resultan más convenientes para el investigador. Se debe recordar que estas muestras están sujetas al sesgo de selección, por lo que es arriesgado utilizar los resultados para realizar inferencias a las poblaciones de interés.

En esta investigación el tipo de corte es transeccional ya que recolecto los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En esta investigación se realizo criterios de exclusion e inclusión: En el criterio de exclusión, se baso en el personal que se encuentra de vacaciones, descansos médicos o por licencias de paternidad, mientras que en el criterio de inclusión son todos los operarios solo varones, además operarios que actualmente están en el área de emergencias, en el área de recolección distribución y conexiones domiciliarias.

Se constituirá una encuesta, y el instrumento que será de Maslach Burnout Inventory, creado por Maslach y Jackson en 1981, cuestionario que mide la intensidad del burnout, que consta de 22 ítems, que se valoran con una escala tipo Likert. Asimismo, la encuesta de desempeño laboral, creado por de Gonzales C. (2017), cuenta con 28 ítems, las pruebas se aplicarán de manera virtual por google forms, para poder realizar el análisis de datos. Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Descripción de la prueba:

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= Una vez al mes o menos

3= Unas pocas veces al mes

4= Una vez a la semana

5= Pocas veces a la semana

6= Todos los días

Subescala de Cansancio emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas.



La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto 23.

Subescala de Realización Personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems. Conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son:

- Bajas entre 1 y 33.
- Media entre 34 y 66.
- Alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome. El punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios:

En la subescala de Agotamiento Emocional (AE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo.

En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización.

Además en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las 24 anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensaciones de logro. (Mansilla, 2013).

*Tabla 1. Ficha Técnica del instrumento de medición de la variable de Síndrome de burnout*

Ficha Técnica del instrumento de medición de la variable de Síndrome de burnout

---

Nombre del Instrumento:	Escala Maslach Burnout
Autor/es:	Maslach y Jackson (1981)
Tipo:	Escala tipo Likert
Población:	Operarios del rubro de construcción
Forma de Administracion:	Individual
Tempo de Aplicación:	No hay un aproximado ya que será de manera virtual
Muestra :	104 trabajadores
Descripcion del Instrumento:	<p>El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Human Services, es el instrumento por utilizar, está escala conformada por 3 dimensiones: Agotamiento o Cansancio emocional: Cansancio, fatiga, frustración.</p> <p>Despersonalización: Insensibilidad, endurecimiento emocional, culpabilidad.</p> <p>Realización personal: autoestima, capacidad de soportar presiones, valoración, entendimiento</p>

---

Dimensiones:	Agotamiento emocional: Alto:37-54, Medio: 19-36, Bajo: 0-18 Despersonalización: Alto:21-30, Medio:11-20, Bajo: 010 Realización personal: Alto:33-48, Medio:17-32, Bajo:016
Número de ítems	22 ítems, valorados con una escala de Likert de 7 puntos.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach $\alpha = 0,805$ , Tiene una fiabilidad cercana al 90%.

---

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Maslach y Jackson (1981)

En la segunda variable es el desempeño laboral, El desempeño laboral se entiende como cualquier conducta del conocimiento, psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización (Salgado 2011).

Sin embargo, El cuestionario está referido a determinar la percepción del desempeño laboral del personal de la empresa. La escala está conformada por 03 dimensiones: Desempeño de tareas: capacidad de toma de decisiones, capacidad de organización y planificación, capacidad de resolución de problemas, conocimientos profesionales, productividad Desempeño contextual: Orientación a objetivo y resultado, iniciativa, compromiso organizacional, colaboración y trabajo en equipo, compartir y transmitir conocimientos. Desempeño organizacional: Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo, uso adecuado de tiempo y los recursos, asistencia al trabajo y uso eficiente

del tiempo, ritmo voluntario eficiente de trabajo. Los ítems se presentan en preguntas para poder medir la percepción del desempeño laboral del personal de los operarios de la empresa. La escala conformada por 28 preguntas, con 05 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).

Por otro lado, para medir el desempeño laboral a los operarios se utilizó un instrumento, lo cual fue un cuestionario con 28 ítems, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos Desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño organizacional. La de validación fueron por expertos y su confiabilidad fue el valor de alfa de Cronbach =0,805.

*Tabla 2 . Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Desempeño Laboral*

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir Desempeño Laboral
Autor/es:	Salgado, Jesús F.; Cabal, Ángel L. (2011)– España
Objetivo del instrumento:	Describir las características del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa del rubro de construcción, Lima.2020.
Población a la que se puede administrar:	Personal del rubro de construcción.
Forma de Administracion:	Individual
Tempo de Aplicación:	10 minutos

Descripción del Instrumento:

El cuestionario está referido a determinar la percepción del desempeño laboral del personal de dicha empresa. La escala está conformada por 03 dimensiones:

**Desempeño de tareas:** capacidad de toma de decisiones, capacidad de organización y planificación, capacidad de resolución de problemas, conocimientos profesionales, productividad.

**Desempeño contextual:** Orientación a objetivo y resultado, iniciativa, compromiso organizacional, colaboración y trabajo en equipo, compartir y transmitir conocimientos.

**Desempeño organizacional:**

Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral, mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo, uso adecuado de tiempo y los recursos, asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo, ritmo voluntario eficiente de trabajo.

Los ítems se presentan en preguntas para poder medir la percepción del desempeño laboral del personal de los operarios de la empresa HCI.

La escala conformada por 28 preguntas, con 05 alternativas de respuesta de tipo Likert, como:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).

Niveles:

Desempeño de Tarea: Bueno: 34-45, Regular: 21-33, Malo: 9- 20

Desempeño Contextual: Bueno: 37-50, Regular: 24-36, Malo: 10-23

Desempeño Organizacional Bueno: 34-45, Regular: 21-33, Malo: 9-20.

Muestra de tipificación:

104 operarios

Validez de contenido

Juicio de expertos: Aplicable

Confiabilidad:

Valor del alfa de Cronbach = 0.805

---

Fuente: Salgado Cabal

El procedimiento para la recolección de datos de detalla a continuación: Para la realización de esta investigación, en primer lugar, una vez determinado el tema de investigación, se revisó fuentes bibliográficas para conocer la realidad de las variables, antecedentes internacionales y nacionales, definir los marcos teóricos y seleccionar los instrumentos para medir las variables, que tengan adaptación a la realidad peruana, validez y confiabilidad aplicable. Para el recojo de información primero se adaptó los cuestionarios a Google forms, de esta manera se tuvo a detalle los resultados obtenidos, previo consentimiento de la empresa, después de de reunir los requisitos solicitados y entregar una copia del proyecto el cual paso por el área de jefatura de recursos humanos en la oficina central – San Isidro, el cual nos autorizo la investigación.

Luego que me aceptaron la autorización se realizo una coordinación con el Ingeniero residente y administradora de base cono norte, para poder aplicar las encuestas respetando el anonimato y resolviendo las dudas para obtener el consentimiento del participante. Finalmente, se agradeció a los participantes por su colaboración y disposición de tiempo para colaborar en el presente estudio.

Luego de ello se pasaron a la base de datos El procedimiento del análisis de datos cuantitativo de los resultados se efectuará en tablas y gráficos estadísticos de acuerdo con las dos variables y sus dimensiones, haciendo uso del paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 23. Para el análisis descriptivo se usó las pruebas de medidas de tendencia central (la media, mediana, moda). Asimismo, para el análisis inferencial, el nivel de significancia de esta aseveración se contrastó con la prueba de



hipótesis, lo cual se hizo uso de la prueba de correlación de Kolmogórov-Smirnov al 96% de confianza.

Las consideraciones éticas fueron las siguientes: Para la elaboración de esta investigación fue de manera obligatoria tener la autorización de la gerenta general de la empresa y luego de ello coordinar con el área de recursos humanos, así como también la firma del Ingeniero Residente o Ingeniero coordinador de bas refiriendo a mi persona que la investigación que voy a realizar iba hacer confidencial sin comentar a terceros, asimismo el uso era para fines académicos. Cabe recalcar que al final de la investigación se iba a brindar una retroalimentación y recomendaciones para que puedan salir también beneficiarios la empresa.

También en las consideraciones éticas de la Investigación, del Colegio de Psicólogos del Perú se encuentran las actividades de Investigación y la confiabilidad, el cual mencionare los que se asemejan a mi investigación y hacia mi persona.

Confidencialidad:

ARTÍCULO 24º: El psicólogo mantiene el secreto profesional en la preservación y ordenamiento final de los informes confidenciales.

ARTÍCULO 25º: Los materiales clínicos u otros materiales de casos se pueden usar en la enseñanza y en publicaciones, pero sin revelar la identidad de las personas involucradas.

ARTÍCULO 26º: Sólo después de haber obtenido permiso explícito se publica la identidad de los sujetos de investigación. Cuando los datos se publican sin permiso de identificación, el psicólogo asume la responsabilidad de salvaguardar adecuadamente sus fuentes.

Actividades de Investigación:

ARTÍCULO 81º: El investigador debe informar al participar, de todas las características de la investigación que puedan influir en su decisión de participar y de explicar otros aspectos de la investigación sobre los que pregunte el participante. El no revelar aquello que es pertinente añade peso a la responsabilidad del investigador, pues tiene obligación de proteger el bienestar y dignidad del participante.

ARTÍCULO 84º: Una investigación éticamente aceptable comienza con el establecimiento de un acuerdo claro y justo entre el investigador y el participante. Se especificarán con claridad las responsabilidades de cada uno. El investigador tiene la obligación de honrar todas las promesas y compromisos comprendidos en el acuerdo.

ARTÍCULO 87º: La información obtenida sobre los participantes de una investigación durante el curso de la misma es confidencial, a menos que haya habido un acuerdo contrario previo. Cuando exista la posibilidad de que terceros tengan acceso a dicha información, esta posibilidad, así como las medidas para proteger la confidencialidad, deben ser explicadas a los participantes como parte del proceso para obtener el consentimiento de estos últimos.

Para finalizar se debe tomar en cuenta la confiabilidad del Síndrome de Burnout: Cabe precisar que para el presente estudio se halló la confiabilidad del inventario de burnout compuesto por 22 ítems, mediante el método de consistencia interna identificando un alfa de Cronbach igual a .711 siendo aceptable. Además, en cuanto a la validez de la prueba se obtuvo en la prueba de Meyer Olkin ( $KMO$ ) = .821,  $x^2 = 933.025$ ,  $p = .000$ .

Adicionalmente, se identificó que la mayoría de los ítems tuvieron cargas factoriales mayores a .20. Asimismo, con la variable de Desempeño laboral cabe precisar con su confiabilidad que para el presente estudio se halló la confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral compuesto por 28 ítems, mediante el método de consistencia interna identificando un alfa de Cronbach igual a .853 siendo adecuado. Además, en cuanto a la validez de la prueba se obtuvo un  $KMO = .793$ ,  $\chi^2 = 1372.178$ ,  $p = .000$ . Adicionalmente, se identificó que la mayoría de los ítems tuvieron cargas factoriales mayores a .20.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

**Tabla 3.** Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov para Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	G1	Sig.
Síndrome de Burnout	,078	104	,122
Desempeño Laboral	,064	104	,200

*Fuente: Elaboración propia con base a los resultados extraídos de los cuestionarios síndrome de burnout y Desempeño laboral aplicado a los colaboradores y analizados a través del programa estadístico SPSS v. 23.*

En la Tabla 03, se observa el análisis de la distribución de la muestra mediante la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov donde se indica que los niveles de significancia de las variables Síndrome de Burnout (.122) y Desempeño Laboral (.200) son mayores a 0.05, lo cual, evidencia que ambas variables corresponden a una distribución normal, por lo cual, es necesario utilizar estadísticos paramétricos para el análisis de ambas variables.

**Tabla 4.** Prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones de Síndrome de Burnout

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	G1	Sig.
Cansancio Emocional	,065	104	,200
Despersonalización	,108	104	,004
Realización Personal	,133	104	,000

En la Tabla 04, se observa el análisis de la distribución de la muestra mediante la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout, donde se indica que los niveles de significancia de la dimensión Cansancio Emocional (.200) es mayor a 0.05, lo cual, evidencia que corresponde a una distribución normal, por lo cual, es necesario utilizar estadísticos paramétricos para dicha variable.

Adicionalmente, se observa que para las dimensiones Despersonalización (.004) y Realización Personal (.000) los niveles de significancia son menores a 0.05, lo cual, evidencia que corresponden a una distribución no normal, por lo cual, es necesario utilizar estadísticos no paramétricos para dichas dimensiones.

**Tabla 5.** Correlacion entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-.277**
	Sig.	,004

En la tabla 05, existe relación entre síndrome de Burnout de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa del Rubro Construcción, Lima, 2020?. Se observa el análisis de correlación mediante el coeficiente de Pearson para las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, encontrándose que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables (-.277\*\*) con un nivel de significancia menor a .005, por lo cual, se concluye que se acepta la hipótesis alterna.

*Tabla 6. Correlación entre la dimensión Cansancio emocional y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral
Cansancio Emocional	Correlación de Pearson	-,448**
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados extraídos de los cuestionarios síndrome de burnout y Desempeño laboral aplicado a los colaboradores y analizados a través del programa estadístico SPSS v. 23

En la tabla 04, Existe relación entre cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa del Rubro Construcción, Lima, 2020.

Se observa el análisis de correlación mediante el coeficiente de Pearson entre la dimensión Cansancio Emocional y la variable Desempeño Laboral, encontrándose que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables (-.448\*\*) con un nivel de significancia menor a .005, por lo cual, se concluye que se acepta la hipótesis alterna.

*Tabla 7. Correlación entre la dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral
Despersonalización	Rho	-,336**
	Coeficiente de correlación	
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados extraídos de los cuestionarios síndrome de burnout y Desempeño laboral aplicado a los colaboradores y analizados a través del programa estadístico SPSS v. 23

En la Tabla 07, Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa del Rubro Construcción, Lima, 2020?, Se observa el análisis de correlación mediante el coeficiente de Spearman entre la dimensión

Despersonalización y la variable Desempeño Laboral, encontrándose que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables (-.336\*\*) con un nivel de significancia menor a .005, por lo cual, se concluye que se acepta la hipótesis alterna.

*Tabla 8. Correlación entre la dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral	
Realización Personal	Rho	Coeficiente de correlación	,+369**
		Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados extraídos de los cuestionarios síndrome de burnout y Desempeño laboral aplicado a los colaboradores y analizados a través del programa estadístico SPSS v. 23

En la tabla 08, Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa del Rubro Construcción, Lima, 2020?, Se observa el análisis de correlación mediante el coeficiente de Spearman entre la dimensión Realización Personal y la variable Desempeño Laboral, encontrándose que existe una correlación directa y altamente significativa para ambas variables (+.369\*\*) con un nivel de significancia menor a .005, por lo cual, se concluye que se acepta la hipótesis alterna.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

En relación el objetivo de la presente investigación fue determinar la existencia de una relación significativa entre el síndrome del Burnout y el desempeño laboral en el área operativa en los trabajadores de una empresa de rubro de construcción. Asimismo, encontrar una relación significativa entre el desempeño laboral y sus dimensiones de síndrome de burnout, siendo las siguientes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Respecto al síndrome de burnout y desempeño laboral, Díaz (2014) manifiesta que después de varias investigaciones sobre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se define que la existencia del síndrome influye significativamente en el nivel de desempeño de los trabajadores, al presentar deficiencias en su centro de laboral, pues lo factores son , carga laboral, no tienen un horario estable, asimismo pasan por problemas personales , lo cual genera un agotamiento laboral ,por ello algunos objetivos no se alcanzan, este resultado se amolda con esta investigación pues el síndrome de burnout y el desempeño laboral se relaciona entre sí. El desempeño laboral, se considera como un resultado del comportamiento de los operarios frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa, Faria (1995). En esta investigación se ha realizado el análisis estadístico de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa del rubro de construcción, Lima ,2020.

Ahora bien, respecto al objetivo general planteado, se pudo determinar que sí existe una relación significativa y directa entre ambas variables estudiadas.



Los resultados hallados en la evaluación de hipótesis con la prueba de correlación mediante el coeficiente de Pearson muestra que existe una correlación inversa y altamente significativa entre la variable de síndrome de burnout y el desempeño laboral según los operarios de la empresa del rubro de construcción, Lima, (-.277\*\*) con un nivel de significancia menor a .005, por lo cual, se concluye que se acepta la hipótesis alterna; por ende, podría explicarse que si hay un alto nivel de síndrome de burnout y un mal desempeño laboral en los operarios de construcción. En los resultados se encontró que el mayor porcentaje de evaluados tiene un nivel de síndrome de burnout medio (39,4%), seguido de nivel bajo (31,7%) y por último nivel alto (28,8%) relacionándolo con el desempeño laboral en la que se encontró que el mayor porcentaje de evaluados tiene un nivel medio (43,3%), seguido de nivel bajo (30,8%) y por último nivel alto (26%). Asimismo, en la investigación que realizó Sánchez (2018) llamado, El síndrome de burnout y el desempeño laboral en BBVA continental Los Olivos 2018, obtuvieron en sus resultados que, en los niveles altos del síndrome de Burnout, la correlación es inversa con el desempeño laboral en los empleados del banco. En su análisis de datos de la correlación de Pearson reflejaron que los niveles de correlación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral fueron de  $-0.776$ . Se obtiene una correlación de  $-0.776$  negativa, significativa al nivel 0,01 (bilateral, es decir contraste de la hipótesis nula). Los datos mostraron que en la sub escala del agotamiento emocional el 51,9% (n=14) de la población presentó niveles altos, confirmando así la presencia del agotamiento emocional. En la sub escala de la despersonalización el 63% (n=17). De la población reflejan índices altos comprobando la existencia de la misma Y en la última sub escala de la realización personal el 59,3% (n=16) del total de la población corroboró que los niveles fueron bajos en cuanto a la Realización personal. Se observa que nuestros resultados, son similares ya que ambos

cuentan con agotamiento emocional, sin embargo, tal como lo señala, (Lach,2005 y Gasques,2016) de esta manera, los resultados de estas investigaciones proporcionan información importante para entender los niveles significativos de síndrome de burnout.

El cuanto al objetivo específico 1, se planteó determinar la relación entre el síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en los operarios de la empresa del rubro de construcción ,2020, mediante la prueba de correlación de Pearson se encontró que existe una correlación inversa y altamente significativa (-.448\*\*) con un nivel de significancia menor a .005., lo que podría explicarse que hay sobre carga laboral y rigidez en la mayoría de encuestados. Por otro lado, los resultados de Yubillo Orozco y Meza Oleas (2015), identifican que hay un rango bajo de agotamiento emocional de acuerdo a la subescala del cuestionario MBI es un resultado muy bajo, por lo que podemos identificar que a los funcionarios a quienes se les aplicó el cuestionario no presentan agotamiento emocional, es decir, que el personal no se siente cansado emocional por las demandas de trabajo. Haciendo referencia al autor Romero (2008), menciona que las personas que laboran padecen de agotamiento emocional, es común encontrar trabajadores cansados, eso se debe a un agotamiento fuerte puede afectar la salud física y mental, en mi punto de vista ,no todas las personas que laboran padecen agotamiento emocional uno que otros , ya que hay trabajadores que les gusta estar enfocados en sus trabajos, se puede relacionar porque llegan de buen humor y lleno de energía , mencionan también mientras van laborando el tiempo va pasando más rápido y se sienten orgullosos de sí mismos haciendo que su ego aumente y se sientan que valen más para trabajar en algo que les gusta, y eso los beneficiará en muchos otros aspectos de sus vidas, pero más se enfocan en el área laboral.

En cuanto el objetivo especifica 2, existe una correlación inversa y altamente significativa ( $-.336^{**}$ ) con un nivel de significancia menor a  $.005$ , entre el síndrome de burnout en su dimensión Despersonalización y el desempeño laboral en los operarios de la empresa del rubro de construcción, lo que podría explicarse que a una alta despersonalización hay un mal desempeño laboral, en los resultados se encontraron que el 32 % de los encuestados presentan un nivel de despersonalización medio y alto, esto debido a la sobrecarga de trabajo que hay en el centro laboral, a todo ello se tiene como resultado una percepción de desempeño laboral de nivel bajo, medio y alto, mientras que el 67,3 % presento un nivel de despersonalización bajo con una percepción del desempeño laboral de nivel bajo, medio y alto. En cuanto los resultados por Centurión y Palacios (2016) se observa un nivel bajo de realización personal con el 92% de colaboradores, que refleja el escaso compromiso en el cumplimiento de sus funciones. En otra investigación obtenidos por Castillo (2016), quien descubre que el 65.4% de su población de la investigación, presento un nivel bajo en la encuesta del síndrome de burnout en la dimensión de despersonalización, no afectando su desempeño laboral

En cuanto el objetivo especifica 3, existe una correlación directa y altamente significativa para ambas variables ( $-.369^{**}$ ) entre el síndrome de burnout en su dimensión de realización personal y el desempeño laboral en los operarios de dicha empresa, se observa a la dimensión de Realización Personal correspondiente a la variable Síndrome de Burnout, se tiene que el 97.1 % de los encuestados presentan un nivel medio y alto, a ello se puede apreciar que a mayor realización personal mayor desempeño laboral hay una relación directa a pesar que la variable es negativa, por tanto la relación es directa, a todo ello se tiene como resultado una percepción de desempeño laboral de nivel bajo, medio y alto, mientras que el 2,9% presento un nivel de realización personal bajo con una

percepción del desempeño laboral de un nivel , bajo , medio y alto es decir en conclusión que existe una relación grande entre ambas variables tanto con el desempeño laboral y la realización . En el estudio realizado Rodríguez (2018) encontró que en cuanto a la correlación entre las variables de falta de realización personal y el desempeño laboral el resultado es alta e inversa con un índice de correlación de - 0. 733.En otro estudio por Beltrán (2018), se asemeja ya que la correlación es negativa entre la dimensión falta de realización personal y la SL docente ( $r=.155$ ). Ello indica que una predisposición negativa como persona hacia el trabajo, con la característica de una percepción despreciada de sí mismo y de incompetencia laboral, lo cual repercute de manera negativa en la satisfacción laboral.

Las limitaciones que se obtuvo en la investigación fueron a la hora de recolectar los cuestionarios, ya que no todos los operarios enviaban los cuestionarios por Google forms hasta que la jefatura tomo todas las advertencias del caso para poder culminar. Sin embargo, se iba a entregar el cuestionario en hojas para que ellos puedan marcar, pero por el tema del COVID -19 no se podía tener mucho contacto físico.

La implicancia de la investigación fue teórica. Es teórica, porque demuestra cómo se encuentra el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa del rubro de construcción, ya que según los resultados han presentado un nivel medio en el síndrome de burnout, asimismo un nivel medio en el desempeño laboral, lo cual se ha sometido a través de tesis nacionales e internacionales y artículos científicos. También esta investigación es práctica, porque intenta responder la pregunta de investigación acerca del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los operarios, por lo tanto, va ayudar a la empresa, enfocándose en el área operativa y a otras empresas que quisieran saber los dilemas que está pasando en la población estudiada y de tal manera

hacer una observación y/o estudio; para finalizar será una fuente de apoyo para otras investigaciones futuras.

En las conclusiones, En la presente investigación se determinó encontrar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el área operativa en dicha empresa, hallándose que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables estudiadas en la muestra. Lo más importante en esta investigación fue hallar la correlación inversa. De acuerdo a los objetivos planteados y la contrastación de hipótesis en la investigación surgen las siguientes conclusiones:

El síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral en los operarios de dicha empresa, lo que se verifica con la prueba de análisis de correlación mediante el coeficiente de Pearson, encontrándose que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables (-.277\*\*) con un nivel de significancia menor a .005. Lo más importante en esta investigación de este objetivo fue hallar la correlación inversa, debido a que nos permite obtener información de como estas variables tienen influencia la una a la otra de manera inversa.

El síndrome de burnout en su dimensión de agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral en los operarios. Se comprobó con la prueba de correlación de Spearman, que existe una correlación inversa y altamente significativa para ambas variables (-.448\*\*) con un nivel de significancia menor a .005, por lo cual, se concluye que se acepta la hipótesis alterna.

En el síndrome de burnout en su dimensión de despersonalización se relaciona con el desempeño laboral en los operarios. Lo que se verifica que con la prueba de correlación del coeficiente de Spearman encontrándose que existe una correlación inversa y altamente

significativa para ambas variables (-.336\*\*) con un nivel de significancia menor a .005, por lo cual, se concluye que se acepta la hipótesis alterna.

El síndrome de burnout en su dimensión de realización personal, se relaciona con el desempeño laboral en los operarios de la empresa del rubro de construcción, Lima, 2020. Lo cual se verifica que con la prueba respectiva de correlación de Pearson se demuestra que es directa y altamente significativa para ambas variables (+.369\*\*).

Se concluye que la prueba psicológica del síndrome de Burnout de Maslach, contiene 22 ítems es un instrumento válido y confiable que mide por agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, esto se puede medir en la práctica profesional en desarrollo de investigaciones futuras.

## REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015), “*El estrés laboral en el desempeño de personal administrativo de un núcleo universitario público*”. Tesis Maestría. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Badia, A. (2019, mayo 2). *Síndrome de Burnout: Qué es, Causas, Síntomas, Tratamiento y Consecuencias*. Psicología.
- Ceballos, C. (2013). *El Síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén- (Tesis de licenciatura) Universidad de Guayaquil, Ecuador.*
- Centurión (2016). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España – Trujillo. Universidad de Antenor Orrego.*
- Colegio de Psicólogos del Perú consejo Directivo Regional de Lima Código de Ética profesional del Psicólogo Peruano. Sipsych.org*
- Consuelo (2018) *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. (Tesis Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.*
- Díaz, F. & Gómez, A. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. Psicología desde el Caribe, 33 (1), 113-131.*
- Enfoques teóricos sobre el desempeño laboral. (s/f). ILibrary.co. Recuperado el 28 de junio de 2022*
- Espinoza, B., & Lenin, C. (2020). *Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana - 2019. (Tesis Licenciatura)*
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Ediciones Club Universitario*
- Hajanian, T. (2020, febrero 16). *El síndrome de burnout y sus consecuencias para la salud física y mental. Revista Semana*

- Larico, R. (2015). *Factores Motivadores y su Influencia en el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca 2014. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.*
- La OMS (2019), “La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado “Madrid.Maslach, C. y. (1981). *The Measurement of experienced Burnout*
- Martínez Pérez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia, 0(112), 42.*
- Mendoza, S. (2013). *Relación entre el desempeño laboral y la filosofía de los 7 hábitos de la gente Altamente efectiva según la perspectiva de un grupo de colaboradores. (Tesis de Grado). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala de la Asunción.*
- Montoya, P., & Moreno. (2012). *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement.*
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. (Tesis Doctoral). Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Cuba.*
- Rodríguez, M. A. (2006). *Satisfacción laboral y síndrome de “burnout” en profesores de educación primaria y secundaria. Revista colombiana de Psicología, 15, 81-89.*
- Rodríguez (2018) *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores del personal ejecutivo BBVA Continental. Facultad de ciencias empresariales Universidad San Ignacio de Loyola.*
- Saborío., Morales, L., & Fernando, H. (2015). *Revisión Bibliográfica Síndrome de Burnout. Binasss.sa.cr.*
- Salgado C. (2011). *Evaluación de desempeño en la Administración Pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas.*
- Yubillo O. (2015). “El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Vinculación de la EP PETROECUADOR”



## ANEXO 1

### Instrumento de recolección de datos sobre la calidad de servicio

El presente instrumento es un cuestionario que tiene como fin recolectar datos acerca de cómo se viene desarrollando en la empresa del rubro de construcción, Lima, 2020. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

#### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa(X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Todos los días (6), Unas pocas veces a la semana (5), Una vez a la semana (4), Unas pocas veces al mes (3), Una vez al mes al menos (2), Pocas veces al año o menos (1), nunca (0).

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra						

	jornada de trabajo me siento fatigado.						
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas.						
5	Creo que trato a algunos de las personas donde trabajo como si fueran objetos.						
6	Trabajar con varias personas todos los días es una tensión para mí.						
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las						

	personas donde hago los trabajos.						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.						
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	Pienso que este trabajo me está						

	endureciendo emocionalmente.						
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.						
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.						
14	Creo que trabajo demasiado.						
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de las personas de mi centro de trabajo.						
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.						
17	Siento que puedo crear						

	con facilidad un clima agradable con compañeros de trabajo.						
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con las personas.						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.						
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.						

22	Creo que mis compañeros de trabajos me culpan de algunos de sus problemas.						
----	--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO N°02**

Encuesta de desempeño laboral:

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Ud. toma decisiones acertada de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?					
2	¿Ud., analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?					
3	¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
4	¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					

5	¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo equipo?					
6	¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?					
7	¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
8	¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					
9	¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?					
10	¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
11	¿Se preocupa por alcanzar sus metas?					



12	¿promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención					
13	¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?					
14	¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan					
15	¿Ud. se compromete con los reglamentos de la empresa?					
16	¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
17	¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se lo pida?					
18	¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?					

19	¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?					
20	¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?					
21	¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?					
22	¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?					
23	¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?					
24	¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?					
25	¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?					

26	¿Asiste puntualmente a su centro laboral?					
27	¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?					
28	¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?					

ANEXO 03

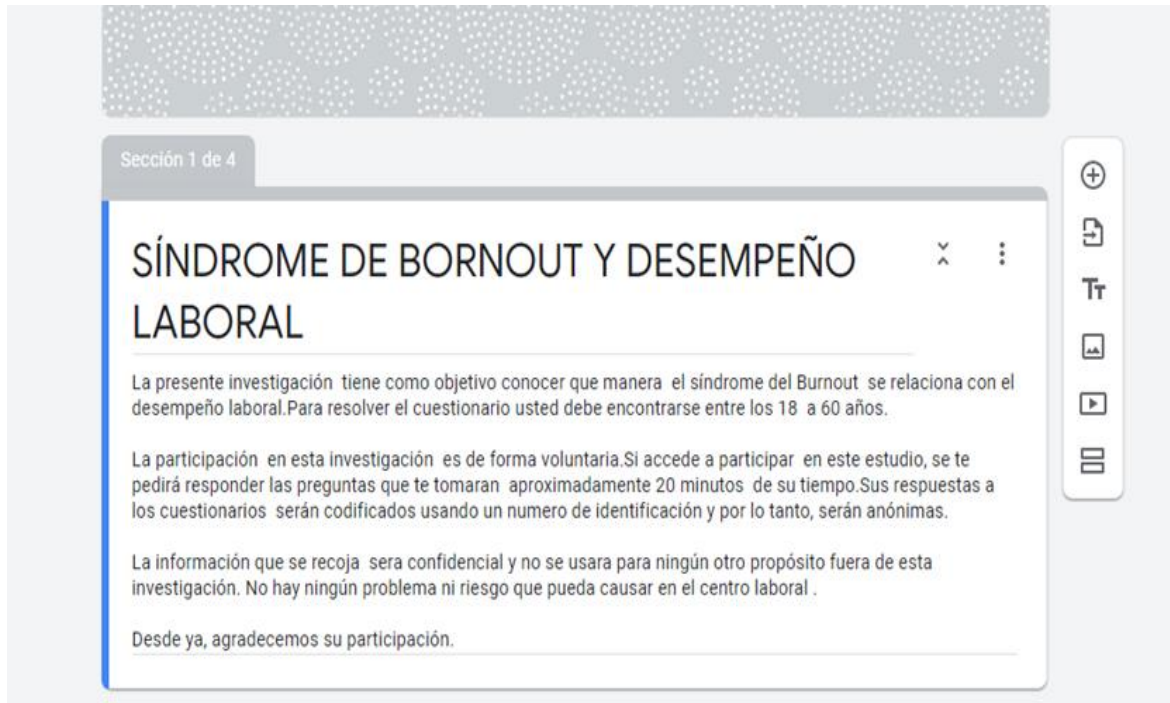
SÍNDROME DE BORNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL (Respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda

Compartir

1	Marca temporal	Marque a continuación si	Desea participar de la sig	Edad*	Me siento emocionalmen	Me siento cansado al fin	Cuando me levanto por l	Tengo facilidad para com	Creo que trato a al	
2	8/5/2020 12:37:27	Soy mayor de edad	SI		35	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al me	Pocas veces al año o me	Todos los días	Nunca
3	8/5/2020 12:39:49	Soy mayor de edad	SI		25	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Nunca	Todos los días	Nunca
4	8/5/2020 12:42:10	He comprendido y acept	SI		21	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Unas pocas veces al me	Pocas veces al año o me	Nunca
5	8/5/2020 12:49:59	Soy mayor de edad	SI		25	Nunca	Nunca	Pocas veces al año o me	Todos los días	Todos los días
6	8/5/2020 13:00:15	Soy mayor de edad	SI		64	Unas pocas veces al me	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Todos los días	Nunca
7	8/5/2020 13:38:37	Soy mayor de edad	SI		21	Pocas veces a la seman	Todos los días	Unas pocas veces al me	Pocas veces a la seman	Nunca
8	8/5/2020 13:44:07	Soy mayor de edad	SI		22	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Todos los días	Nunca
9	8/5/2020 13:49:16	Soy mayor de edad	SI		30	Una vez al mes o menos	Una vez al mes o menos	Pocas veces al año o me	Una vez al mes o menos	Pocas veces al añ
10	8/5/2020 13:50:52	Soy mayor de edad	SI		42	Unas pocas veces al me	Una vez a la semana	Unas pocas veces al me	Todos los días	Unas pocas veces
11	8/5/2020 13:53:14	Soy mayor de edad	SI		47	Una vez a la semana	Unas pocas veces al me	Una vez a la semana	Unas pocas veces al me	Una vez a a sema
12	8/5/2020 14:05:50	Soy mayor de edad	SI		22	Pocas veces a la seman	Todos los días	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Nunca
13	8/5/2020 14:09:23	Soy mayor de edad	SI		21	Pocas veces a la seman	Todos los días	Pocas veces al año o me	Todos los días	Nunca
14	8/5/2020 14:09:28	Soy mayor de edad	SI		21	Pocas veces a la seman	Todos los días	Pocas veces al año o me	Todos los días	Nunca
15	8/5/2020 14:10:03	Soy mayor de edad	SI		30	Una vez a la semana	Pocas veces a la seman	Todos los días	Todos los días	Nunca
16	8/5/2020 14:11:36	He comprendido y acept	SI		42	Unas pocas veces al me	Una vez a la semana	Pocas veces al año o me	Pocas veces a la seman	Nunca
17	8/5/2020 14:15:17	Soy mayor de edad	SI		20	Unas pocas veces al me	Unas pocas veces al me	Unas pocas veces al me	Unas pocas veces al me	Nunca
18	8/5/2020 14:20:22	Soy mayor de edad	SI		30	Nunca	Nunca	Nunca	Todos los días	Nunca
19	8/5/2020 14:22:44	He comprendido y acept	SI		30	Pocas veces al año o me	Unas pocas veces al me	Unas pocas veces al me	Todos los días	Nunca
20	8/5/2020 14:22:46	Soy mayor de edad	SI		23	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la seman	Pocas veces a la s
21	8/5/2020 14:24:12	Soy mayor de edad	SI		26	Pocas veces a la seman	Nunca	Una vez al mes o menos	Pocas veces a la seman	Una vez a a sema
22	8/5/2020 14:31:10	Soy mayor de edad	SI		37	Pocas veces a la seman	Todos los días	Nunca	Todos los días	Nunca

## ANEXO N°04



Sección 1 de 4

### SÍNDROME DE BORNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL

La presente investigación tiene como objetivo conocer que manera el síndrome del Burnout se relaciona con el desempeño laboral. Para resolver el cuestionario usted debe encontrarse entre los 18 a 60 años.

La participación en esta investigación es de forma voluntaria. Si accede a participar en este estudio, se te pedirá responder las preguntas que te tomarán aproximadamente 20 minutos de su tiempo. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificados usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. No hay ningún problema ni riesgo que pueda causar en el centro laboral.

Desde ya, agradecemos su participación.