



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, LIMA, 2022**

**Línea de investigación:**

**Competitividad Industrial, diversificación productiva y prospectiva**

Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial

**Autora:**

Lima Huamancayo, Fiorela Eloradana

**Asesor:**

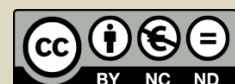
Castro Retes, Augusto Ángel  
(ORCID: 0000-0002-0130-3527)

**Jurado:**

Alfaro Bernedo, Juan Oswaldo  
Ochoa Sotomayor, Nancy Alejandra  
Meza Armas, Orlando Eleodoro

**Lima - Perú**







**2023**



## Document Information

<b>Analyzed document</b>	1A_LIMA_FIORELA_INGENIERÍA INDUSTRIAL_2022.docx (D154916889)
<b>Submitted</b>	1/4/2023 9:48:00 PM
<b>Submitted by</b>	Martin Gavino
<b>Submitter email</b>	mgavino@unfv.edu.pe
<b>Similarity</b>	3%
<b>Analysis address</b>	mgavino.unfv@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&amp;i...">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&amp;i...</a> Fetched: 11/1/2021 1:16:27 AM		<b>3</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_LLA.pdf?sequence=1">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14472/Urrunaga_LLA.pdf?sequence=1</a> Fetched: 11/8/2021 3:35:12 AM		<b>2</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/bddea8a-55e8-4871-8b3b-78d84f52f34d/download">https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/bddea8a-55e8-4871-8b3b-78d84f52f34d/download</a> Fetched: 1/30/2022 9:16:13 PM		<b>2</b>
<b>W</b>	URL: <a href="http://201.159.223.180/bitstream/3317/18202/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-341.pdf">http://201.159.223.180/bitstream/3317/18202/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-341.pdf</a> Fetched: 7/10/2022 9:23:13 PM		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>6ba29d46579f7f2c7c8b2684bf388e7dd5ed871d.docx</b> Document 6ba29d46579f7f2c7c8b2684bf388e7dd5ed871d.docx (D64836793)		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>TESIS FINAL SONIA U-CALLAO.docx</b> Document TESIS FINAL SONIA U-CALLAO.docx (D147872197)		<b>1</b>

## Entire Document

Facultad De Ingeniería Industrial y de Sistemas ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
"SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, LIMA, 2022"

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

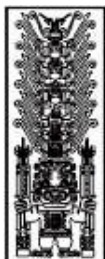
LINEA DE INVESTIGACIÓN Competitividad Industrial, diversificación productiva y prospectiva

AUTORA Bach. Fiorela Eloradana Lima Huamancayo

ASESOR Mg.

JURADO Mg. Mg. Mg.

Lima – Perú 2022



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, LIMA, 2022”**

Línea de investigación:

Competitividad Industrial, diversificación productiva y prospectiva

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**Autor(a):**

Lima Huamancayo, Fiorela Eloradana

**Asesor(a):**

Castro Retes, Augusto Ángel

ORCID: 0000-0002-0130-3527

**Jurado:**

Alfaro Bernedo, Juan Oswaldo

Ochoa Sotomayor, Nancy Alejandra

Meza Armas, Orlando Eleodoro

Lima – Perú

2023

**Título**

Síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de una  
empresa metalmeccánica, Lima, 2022

**Autor**

Bach. Fiorela Eloradana Lima Huamancayo

**Asesor**

Dr. Ing. Augusto Ángel Castro Retes

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Nacional Federico Villarreal por su guía en mi formación académica, igualmente extendiendo mi gratitud a la labor de mis docentes. Agradezco a los amigos que esta casa de estudios me ha permitido conocer, por los momentos de regocijo y el apoyo durante los cinco años de carrera.

Por último, pero sin restarle la importancia que amerita, extendiendo mi gratitud a mis padres, a mi hermana y a mis tíos, siempre presentes en cada momento, a quienes les deseo mucha dicha, felicidad y una vida larga para disfrutar de la cosecha sembrada en mi educación.

## Índice

<b>Título</b> .....	ii
<b>Autor</b> .....	iii
<b>Asesor</b> .....	iv
<b>Agradecimiento</b> .....	v
<b>Índice</b> .....	6
<b>Abstract</b> .....	9
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>1.1. Descripción y formulación del problema</b> .....	10
<b>Formulación del problema</b> .....	12
<b>1.2. Antecedentes</b> .....	12
<b>1.3. Objetivos</b> .....	17
<b>1.4. Justificación</b> .....	18
<b>1.5. Hipótesis</b> .....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	20
<b>2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación</b> .....	20
<b>III. MÉTODO</b> .....	24
<b>3.1. Tipo de Investigación</b> .....	24
<b>3.2. Ámbito espacial y temporal</b> .....	24
<b>3.3. Variables</b> .....	24
<b>3.4. Población y muestra</b> .....	25
<b>3.5. Instrumentos</b> .....	25



3.6.	Procedimientos.....	26
3.6.1.	Método de recolección de datos.....	26
3.6.2.	Prueba de hipótesis .....	26
3.7.	Análisis de datos .....	26
3.8.	Consideraciones éticas .....	26
IV.	RESULTADOS .....	27
4.1.	Nivel del síndrome de burnout.....	27
4.2.	Nivel de desempeño laboral.....	29
4.3.	Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral .....	32
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	33
VI.	CONCLUSIONES.....	37
VII.	RECOMENDACIONES.....	38
VIII.	REFERENCIAS .....	39
IX.	ANEXOS.....	46

## Resumen

El presente trabajo se planteó con el objetivo de establecer en qué medida se relaciona el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en una empresa metalmecánica de Lima, en el año 2022. Para ello se recurrió a un estudio correlacional, aplicando encuestas a través de cuestionarios baremados en el Perú, en 25 colaboradores. Entre los resultados más importantes se observó que, en las dimensiones del síndrome de Burnout predominó: un nivel bajo en el cansancio emocional (64%), un nivel medio en la despersonalización (56%), pero en la dimensión realización personal hubo una distribución homogénea en los tres niveles. En las dimensiones del desempeño laboral se identificó una predominancia de: un nivel alto en disponibilidad (72%), un nivel medio en la confiabilidad (76%) y un nivel alto en la productividad. La prevalencia del síndrome de Burnout fue del 84% en un nivel medio y en desempeño laboral fue del 60% en un nivel medio. Finalmente, no se encontró una correlación significativa ( $r = -0.194$ ;  $p > 0.05$ ) entre las variables de estudio.

*Palabras clave:* cinismo, agotamiento emocional, insatisfacción de logro, confiabilidad, productividad.

## Abstract

The present work was proposed with the objective of establishing to what extent Burnout syndrome is related to job performance in a metalworking company in Lima, in the year 2022. For this, a correlational study was used, applying surveys through questionnaires scaled in Peru, in 25 collaborators. Among the most important results, it was observed that, in the dimensions of Burnout syndrome, the following prevailed: a low level in emotional exhaustion (64%), a medium level in depersonalization (56%), but in the personal accomplishment dimension there was a distribution homogeneous at all three levels. In the dimensions of work performance, a predominance of a high level of availability (72%), a medium level of reliability (76%) and a high level of productivity was identified. The prevalence of Burnout syndrome was 84% at a medium level and in job performance it was 60% at a medium level. Finally, no significant correlation was found ( $r = -0.194$ ;  $p > 0.05$ ) between the study variables.

*Keywords:* cynicism, emotional exhaustion, achievement dissatisfaction, reliability, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Descripción y formulación del problema

La evidencia de la investigación sugiere que el síndrome de burnout es perjudicial no solo para el individuo, sino también para la organización, ya que podría resultar en ausentismo (Iverson et al., 1998; Schaufeli et al., 2009) un desempeño laboral deficiente y una conducta ciudadana reducida (Cropanzano et al., 2003; Iverson et al., 1998; Parker & Kulik, 1995), alta intención de rotación y baja satisfacción laboral (Abu-Bader, 2000; Jayaratne & Chess, 1984), baja moral, pérdida de productividad y eficiencia (Maslach & Jackson, 1984; Schaufeli et al., 2009). Representa un desafío tanto para los empleados como para las organizaciones, ya que es probable que reduzca el desempeño de la organización y amenace su competitividad a largo plazo. Por lo tanto, los académicos y profesionales se han centrado en explorar los antecedentes y las consecuencias del síndrome de burnout durante las últimas tres décadas.

Por esta razón, se planteó el presente trabajo de investigación para estimar la relación y el impacto del trabajo en una empresa metalmecánica en el trabajador, explicado a través de estas dos variables: síndrome de burnout y desempeño laboral.

El síndrome de burnout fue descrito por vez primera en la década de 1970 y fue caracterizado por Maslach en la década de 1980, como un síndrome tridimensional, que comprende: (1) burnout emocional, (2) despersonalización y (3) baja sensación de realización personal (Freudenberger, 1974; Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Pines, 1977). Más recientemente, (Barnard et al., 2006) y (Guo et al., 2019) clasificaron el síndrome de burnout como una enfermedad ocupacional reconocida en algunos países europeos. En mayo de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) sumó el

síndrome de burnout a la undécima revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) (World Health Organization, 2019).

En países en vías de desarrollo como Perú, este síndrome está recibiendo un interés creciente. Los costos económicos generados en la salud, como en las organizaciones, han permitido convertirse en un tema de interés de los investigadores. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), alrededor de 160 millones de personas padecen enfermedades relacionadas con el trabajo, que generan un impacto económico equivalente al 4% del Producto Interno Bruto (PIB) en el mundo. Más de veinte veces los recursos destinados a la prevención de riesgos (Guevara & Lizano, 2017).

En el Perú existe aproximadamente 167000 empresas de metalmecánica registradas. Estas contribuyen al 13.6% del sector manufactura y representan 1.7% del Producto Bruto Interno. Los últimos 4 años ha crecido a una tasa de 0.4%. Sin embargo, en la pandemia se contrajo la demanda externa de productos metalmecánicos en 20,1% (CBMetalblog, 2021).

A pesar de esto, es común que las empresas sigan sin darle importancia al estrés percibido por sus empleados, de manera que eliminan a los trabajadores débiles e incompetentes por intolerancia en la presión laboral, lo que pone en riesgo la estabilidad de una organización si el síndrome de burnout está presente en aquellos trabajadores clave en la gestión de una organización (Maslach & Leiter, 2017). Este personal es considerado una pieza clave en las empresas porque generalmente debe laborar largas jornadas de trabajo, deben responder a altas demandas laborales y en algunos casos son responsables de atender importantes temas para el desarrollo de empresas, entre otros. Además, la competencia con otros colegas puede convertirse estresante, sin mencionar

el hecho de tener que mantener la conformidad con todas las condiciones de trabajo (Rivera & Briseño, 2013).

Considerando que la ciudad de Lima es una de las principales zonas industriales del Perú, la correcta detección del síndrome de burnout es importante para prevenir o reducir sus consecuencias tanto en el individuo como en las organizaciones. El objetivo de esta investigación es determinar la presencia del síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una industria metalmeccánica.

## **Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿El síndrome de burnout tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmeccánica, Lima, 2022?

### **Problemas específicos.**

- ¿Cuál será el nivel del síndrome de burnout de los colaboradores de una empresa metalmeccánica, Lima, 2022?
- ¿Cuál será el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmeccánica, Lima, 2022?
- ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmeccánica, Lima, 2022?

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Se ha demostrado que el burnout, una consecuencia psicológica del estrés laboral prolongado, coexiste con trastornos físicos y mentales. (Ahola et al., 2010) investigó si el burnout está relacionado con la mortalidad por todas las causas entre los empleados. En 1996, de los 15.466 empleados de la industria forestal finlandesa, 9705

participaron en el estudio "Still Working" y 8371 fueron posteriormente identificados en el Registro Nacional de Población. Aquellos que habían sido tratados en un hospital por las causas más comunes de muerte antes de la evaluación del burnout fueron excluidos sobre la base del Registro de Egresos Hospitalarios, lo que resultó en una población de estudio final de 7396 personas. El burnout se midió utilizando el Inventario de Maslach – Estudio general. Las fechas de defunción de 1996 a 2006 se extrajeron del Registro Nacional de Mortalidad. La mortalidad se predijo con modelos de regresión de riesgos de Cox, controlando los factores sociodemográficos de referencia y el estado de salud basado en registros de acuerdo con el reembolso médico autorizado y la medicación prescrita para problemas de salud mental, factores de riesgo cardíaco y problemas de dolor. Durante el seguimiento de 10 años y 10 meses, murieron un total de 199 empleados. El riesgo de mortalidad por aumento de una unidad en el burnout fue un 35% más alto (IC del 95%: 1,07 a 1,71) para la puntuación total y un 26% más alto (0,99 a 1,60) para el burnout, un 29% más alto para el cinismo (1,03 a 1,62) y Un 22% más para la eficacia profesional disminuida (0,96–1,55) en los participantes que tenían menos de 45 años al inicio del estudio. Después de los ajustes, solo las asociaciones con respecto al burnout y el burnout fueron estadísticamente significativas. El burnout no se relacionó con la mortalidad entre los empleados mayores.

El estrés crónico hace que las hormonas del estrés ejerzan presión sobre muchos sistemas biológicos en un proceso denominado carga alostática (AL) que se puede medir mediante un índice de biomarcadores. Si bien el marco AL se ha aplicado con éxito en estudios sobre el estrés en el lugar de trabajo, pocos estudios han investigado el burnout, una condición debilitante que a veces se caracteriza por niveles reducidos de la hormona del estrés. Utilizando un índice de AL basado en normas clínicas, (Juster et al., 2011) plantearon la hipótesis de que índices de AL más altos estarían asociados con un

aumento del estrés crónico, síntomas de burnout y niveles hipoactivos de la hormona del estrés diurno y reactivo. Recolectaron quince biomarcadores neuroendocrinos, inmunes, metabólicos y cardiovasculares para 30 participantes sanos de diversas profesiones y los valores se transformaron en un índice AL utilizando normas clínicas. Evaluaron la reactividad al estrés para los niveles de cortisol salival y  $\alpha$ -amilasa en respuesta a la prueba de estrés social de Trier. Midieron el cortisol diurno en cinco momentos (despertar, 30 min después de despertar, 14:00 h, 16:00 h, y antes de acostarse) durante dos días hábiles. También administraron cuestionarios de estrés crónico, burnout y depresión. Nuestros resultados demuestran que el aumento de AL se asocia con un mayor estrés crónico, síntomas de burnout, pero no síntomas depresivos. El grupo de AL alto demostró niveles más bajos de cortisol matutino y reactivo al estrés en comparación con el grupo de AL bajo, pero no se detectaron efectos significativos para la  $\alpha$ -amilasa salival. Estos hallazgos proporcionan un apoyo preliminar para la utilidad de un nuevo índice de AL clínico que es sensible a las recalibraciones fisiológicas que se observan de forma intermitente en la investigación sobre el burnout.

El especialmente el burnout relacionado con el trabajo, puede ser un riesgo para la supervivencia general. El síndrome de burnout ocurre en trabajadores que tienen contacto con los clientes. (Patlán, 2013) determinó el efecto del y la sobrecarga laboral sobre la calidad de vida laboral (QWL) del personal de un instituto de salud en México. Realizó una investigación transversal y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Utilizó cuatro escalas para medir la sobrecarga de trabajo, el burnout y dos dimensiones de la QWL: conflicto trabajo-familia (WFC) y satisfacción laboral. Los resultados indican un efecto positivo y significativo de la sobrecarga de trabajo sobre el burnout y el WFC, y un efecto negativo sobre la satisfacción laboral. Además, el burnout se asocia positivamente con WFC y negativamente con la satisfacción laboral.



(Özbağ et al., 2014) examinó el papel moderador que desempeñan tres características laborales motivadores (autonomía, retroalimentación, variedad de habilidades) en la relación entre el burnout y la intención de rotación en una muestra de 161 encuestados. Los datos obtenidos de los cuestionarios se analizaron mediante el programa de paquetes estadísticos SPSS. Utilizaron la prueba de Sobel para medir la importancia de los efectos moderadores de las características laborales motivadoras. Los hallazgos revelaron que los empleados que informaron que estaban más agotados, más cínicos, sintieron menos eficacia profesional, tenían más intención de dejar su organización. Sin embargo, los hallazgos también indican que no existe una relación de efecto de moderación significativa entre las características motivadoras del trabajo y la intención de rotación.

El síndrome de burnout es causado por el estrés laboral crónico y se considera una de las principales enfermedades profesionales del siglo XXI. En países en desarrollo como México, las ocupaciones como puestos de gerencia media y alta no han sido suficientemente exploradas sobre este tema, especialmente en el sector de manufactura industrial. Este personal es fundamental para el crecimiento de las industrias y por lo general debe responder a altas exigencias laborales, tales como: procesos de toma de decisiones de corta duración, jornada laboral extendida, organización del personal, dificultades de producción, entre otros. (Maldonado-Macías et al., 2015) conformaron una muestra de 361 participantes; 34 eran altos directivos y 327 mandos intermedios de varios departamentos. Aplicaron la Encuesta General del Inventario de Maslach (MBI-GS) en seis empresas manufactureras de Ciudad Juárez. Determinaron el síndrome de burnout por grados y niveles. Utilizaron los percentiles 33,3 y 66,6 como puntos de corte para cada dimensión: Burnout emocional, cinismo y eficacia profesional, determinaron cinco niveles de burnout como ninguno, bajo, medio, justo y extremo. Los

resultados indican un grado medio de para las tres dimensiones entre los gerentes superiores y medios. Por niveles de rango medio y bajo, el 46,26% presenta nivel justo y extremo, el 15,51% tiene nivel medio y el 38,23% presenta nulo o niveles bajos de burnout. En conclusión, se recomienda que las industrias manufactureras tomen acciones preventivas que contribuyan a la salud física y mental de sus trabajadores clave.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Principe (2018) estimó la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la industria metal mecánica en Lima norte, 2016. Usó dos cuestionarios con la escala de Likert de 5 puntos para medir ambas variables. Analizó 3 empresas muestreando una población de 217 colaboradores, reduciendo a 139 colaboradores la muestra. Demostró una relación directa entre ambas variables de estudio ( $Rho = 0.999$ ). Recomendó optimizar diversos aspectos del clima organizacional, empezando con revisar los objetivos de la empresa, el alcance de los jefes de planta, la calidad de los productos y servicios, el trato con los trabajadores, las áreas de trabajo y los reconocimientos al personal.

Cubas (2018) buscó la existente relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout, dentro de la empresa Mercantil Inca S.A. Realizó un trabajo no experimental y tiene un diseño correlacional. Aplicó una muestra no probabilística de 30 empleados. Aplicó la escala de Clima Social de Moos y el Inventario Burnout de Maslach. Encontró que si existe relación positiva significativa entre las variables de estudio ( $r = 0,491, p < 0.05$ ).

Ojeda (2019) determinó la relación entre la satisfacción y la productividad laborales de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019. Estudió

una población de 152 colaboradores y tomo como muestra solo 109, Usó la encuesta como técnica. Los cuestionarios tuvieron un alpha de Cronbach de 0,99 y 0,81, respectivamente. Se utilizó la prueba de hipótesis D de Somers. Encontró que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad laboral.

Manrique (2020) desarrolló una investigación en una empresa de envasado de una diversidad de gases utilizados en distintos sectores: salud, minería, bebidas y alimentos, metalmecánica, entre otros. Analizó los sucesos actuales y reales y, posteriormente, estableció el grado de relación/asociación entre el síndrome de burnout y la Satisfacción laboral. Se reveló la existencia de una asociación (impacto) negativa moderada entre las variables propuestas por el investigador que denotó una relación inversa entre ambas.

Chavez (2021) determinó en qué medida se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de una empresa metalmecánica en la ciudad de Trujillo en el año 2019. Utilizó un diseño no experimental de tipo correlacional, así mismo la muestra fue 30 colaboradores. Aplicó una encuesta y un análisis documental. Identificó que el personal muy pocas veces tiene nivel de independencia y de responsabilidad, generando un ambiente poco favorable para trabajar. Concluyó que la relación entre ambas variables fue positiva y significativa.

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022.

### **Objetivos específicos**

- Estimar el nivel del síndrome de burnout de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022.
- Estimar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022.
- Establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022.

### **1.4. Justificación**

#### **Valor teórico.**

Esta investigación ampara su valor teórico en el desconocimiento de la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022. De esta manera, se generará un valioso antecedente y herramienta de apoyo para quien que se incline a indagar sobre variables planteadas y, también pueda contribuir al conocimiento de la ingeniería industrial.

#### **Conveniencia.**

El trabajo de investigación permitirá al tesista, en primer lugar, obtener el título de Ingeniero Industrial, aprovechando el contacto directo con la empresa metalmecánica en la que actualmente labora, garantizando el éxito de la ejecución y la aplicabilidad de los resultados en el corto plazo.

#### **Relevancia social.**

Se realizará este trabajo, porque sus resultados pueden ayudar a la mejora las condiciones laborales actuales y futuras de los colaboradores, así como garantizar a la futura fuerza laboral que puedan integrarse a una empresa que destaca por su escenario laboral saludable.

### **Implicaciones prácticas y de desarrollo.**

Las empresas metalmecánicas tienen una alta demanda de personal especializado de excelencia, y la caída del desempeño de un colaborador o peor, la pérdida de este por agotamiento o burnout afectaría en una inestimable proporción el desempeño y calidad del trabajo. Los resultados permitirán plantear mejoras para construir un ambiente que fomente un excelente desempeño laboral.

### **1.5. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

El síndrome de burnout influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022.

#### **Hipótesis específicas**

- El nivel del síndrome de burnout es alto en los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022.
- El nivel de desempeño laboral es bajo en los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022.
- Existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. Síndrome de Burnout

El-Sahili (2015) define el Burnout como aquel síndrome que se desarrolla en periodos largos se da mediante respuestas de episodios de estrés, donde se incluye ciertas sintomatologías del estrés, se mantiene las mismas características y se orienta al funcionamiento deficiente y crónico, sufrido por ciertas personas que se encuentran en el clima laboral.

Freudenberger (1974) define al síndrome de burnout como una experiencia de agotamiento, decepción y la pérdida de interés hacia las actividades laborales que se da en los profesionales que tiene contacto con personas que brindan servicios es un efecto del acercamiento cotidiano en su trabajo. El resultado estar en un estado de desgaste por la exigencia a un grupo de expectativas inalcanzables.

Y Maslach et al. (2001), la principal autora del Inventario de Burnout, define el síndrome de burnout se conoce como un estrés crónico, ya que tiene efectos negativos sobre la salud del trabajador. Por otro lado, el burnout es la causante del cansancio emocional, por lo cual acompaña con reacciones fisiológicas, de comportamiento y psicológico que afecte la salud del individuo.

#### 2.1.2. Dimensiones del síndrome de burnout

En la teoría de (Maslach & Jackson, 1981) indican que existen tres dimensiones que miden el síndrome de Burnout.

**Cansancio emocional.** Donde el individuo se siente fatigado al realizar su trabajo, al sentirse agotado influye a que tenga irritabilidad, malhumorado al realizar sus tareas diarias en su trabajo. Donde también podemos decir que el individuo

disminuye sus recursos emocionales, donde demuestra estar cansado física y psíquicamente, siente que ya no puede dar más esfuerzo a su labor que realiza diariamente. (Maslach & Jackson, 1981)

**Despersonalización.** Cuando el sujeto se siente incapaz de hacer las tareas o deberes que realizaba anteriormente, ya que en cierta parte su estado emocional está bajo, por lo tanto, pone límites al realizar algunos deberes. El individuo se siente indiferente con las demás personas, demostrando por actitudes de irritabilidad, ausencia a reuniones. (Maslach & Jackson, 1981)

**Realización personal.** El propio trabajador siente al realizar su trabajo lo está haciendo mal, así que tiende a tener un pensamiento negativo ante su persona, ante esto recae su autoestima. Por lo tanto, se ve un daño de creciente de su capacidad laboral, pérdida de sentimiento de gratificación. Es cuando los trabajadores se evalúan de manera negativa. (Maslach & Jackson, 1981)

### 2.1.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral es probablemente la variable más importante y estudiada en la gestión industrial y el comportamiento organizacional (Carpini et al., 2017). Puede definirse como un comportamiento individual, algo que las personas hacen y que se puede observar, que genera valor para la organización (McCloy, 1991) y contribuye a los objetivos de la organización (Campbell & Wiernik, 2015). El desempeño laboral también puede entenderse como un comportamiento relacionado con el logro con algún componente evaluativo (Motowildo et al., 1997), es decir, la medida en que un empleado cumple con las expectativas generales de desempeño organizacional (Afzali et al., 2014).

#### 2.1.4. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones han sido tomadas de la investigación de Dessler & Varela (2011), señala que el desempeño laboral se divide en las siguientes dimensiones:

**Disponibilidad.** “Es la capacidad de involucrarse en las actividades de la organización, para así cumplir con los objetivos y metas establecidas. La medida en que el empleado es puntual observa los tiempos señalados para realizar sus tareas. La disponibilidad se expresa en actitud hacia el trabajo, comportamiento organizacional, comunicación interpersonal y amabilidad y cordialidad, cada uno de estos indicadores en forma individual e integrada, comprende la disponibilidad del trabajador al momento de realizar sus actividades” (Principe, 2018, p.31).

**Confiabilidad.** “Se relaciona con las aptitudes laborales, donde involucra dar respuesta efectiva a las tareas y actividades encomendadas. Es el grado en que se puede depositar confianza en un empleado, en el sentido de que terminará sus tareas y le dará seguimiento. Establecer la confiabilidad en las actividades realizadas implica ser responsable, un alto estándar de desempeño, saber lidiar con la presión laboral y cumplir con las metas establecidas” (Principe, 2018, p. 31).

**Productividad.** “Se vincula con la optimización de recursos que brinda la organización para producir bienes y/o servicios o cumplir con las tareas que se le solicita. Es la cantidad y eficiencia del trabajo producido dentro de un plazo determinado. La productividad laboral, requiere de las condiciones y ambientes de trabajo adecuados, así como alcanzar un alto grado de satisfacción del trabajador que lo motive a optimizar su desempeño, de igual forma es necesario que la empresa dote de las maquinarias y equipos tecnológicos que respalden sus actividades, así como de la infraestructura adecuada en cada área de trabajo. La productividad también se encuentra



vinculada con la calidad del producto, ya que no solo es generar altos volúmenes de producción, sino que estos deben ser de la calidad esperada y solicitada por el cliente” (Principe, 2018, p. 31).

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de Investigación

La investigación no experimental, correlacional.

#### 3.2. Ámbito espacial y temporal

El presente trabajo de investigación se realizó en una empresa metalmecánica, que por razones de confidencialidad no se puede nombrar, y cuya residencia es en el distrito de Lurigancho, provincia y región Lima. En cuanto al ámbito temporal la recolección de datos se realizó desde el mes de enero del 2022 hasta el mes de junio del 2022, con colaboradores del área de producción.

#### 3.3. Variables

##### 3.3.1. Variable: Síndrome de Burnout

**Definición conceptual.** Maslach y Jackson (1981, citado por Gill- Monte y Peiro 1997): “Es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de reacción personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (p. 13).

**Definición operacional.** Serán los puntajes obtenidos del Maslach Burnout Inventory (MBI). (Maslach & Jackson, 1981)

##### **Indicadores.**

Cansancio emocional

Despersonalización

Autorrealización personal

##### **Escala.**

Ordinal – Likert

### **3.3.2. Variable: Desempeño laboral**

**Definición conceptual.** Comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados en una organización (Chiavenato, 2011).

**Definición operacional.** Serán los puntajes obtenidos de la Escala de Desempeño Laboral (Principe, 2018) baremada para Perú.

#### **Indicadores.**

Disponibilidad

Confiabilidad

Productividad

#### **Escala.**

Ordinal – Likert

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

Serán todos los trabajadores de la empresa metalmecánica.

#### **3.4.2. Muestra**

La muestra será no probabilística por conveniencia y su tamaño será determinada de acuerdo con el criterio personal del investigador.

### **3.5. Instrumentos**

#### **3.5.1. Inventario de Burnout de Maslach**

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981).

#### **3.5.2. Cuestionario de Desempeño Laboral**

Cuestionario de Desempeño laboral. (Principe, 2018)

### **3.6. Procedimientos**

#### **3.6.1. Método de recolección de datos**

A la muestra seleccionada se le tomará una encuesta en horarios que serán organizados en acuerdo con la gerencia de la empresa.

#### **3.6.2. Prueba de hipótesis**

Se aplicará una Prueba de correlación de Pearson, para establecer el tipo y nivel de relación existente y una prueba de t student para medir la significancia, con un nivel de confianza de 95%.

### **3.7. Análisis de datos**

Los datos se procesarán con software estadístico Minitab versión de prueba y se analizarán con una correlación de Pearson, para las dimensiones de ambas variables y se determinará la significancia de tal correlación con la prueba t-student. Se hará una prueba de Alpha de Cronbach para medir la validación interna de los instrumentos, pues se modificarán de acuerdo con la realidad de la empresa.

### **3.8. Consideraciones éticas**

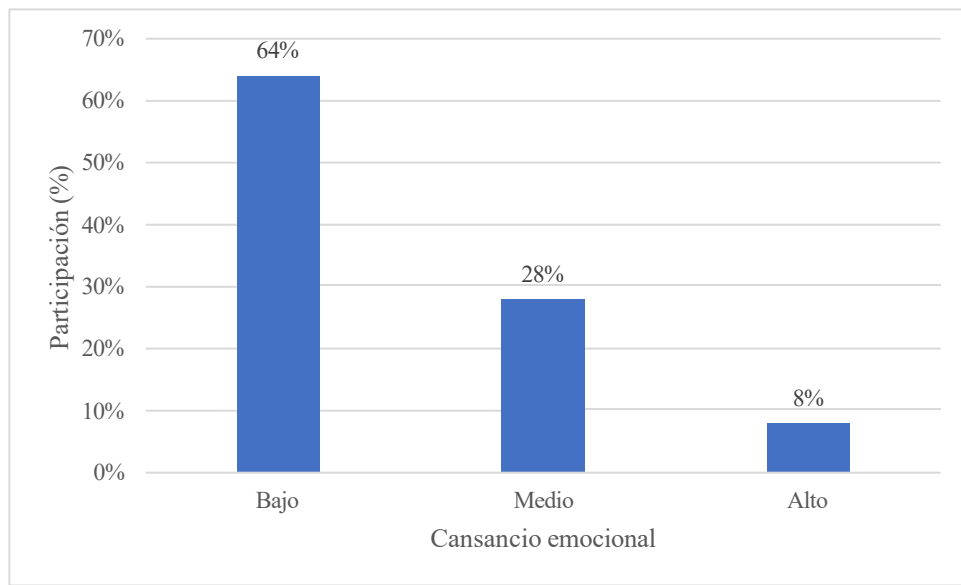
Se hará entrega de una Carta de Consentimiento a cada encuestado para evitar violaciones a la ética de investigación y poder tratar sus respuestas como datos en la presente investigación.

## IV. RESULTADOS

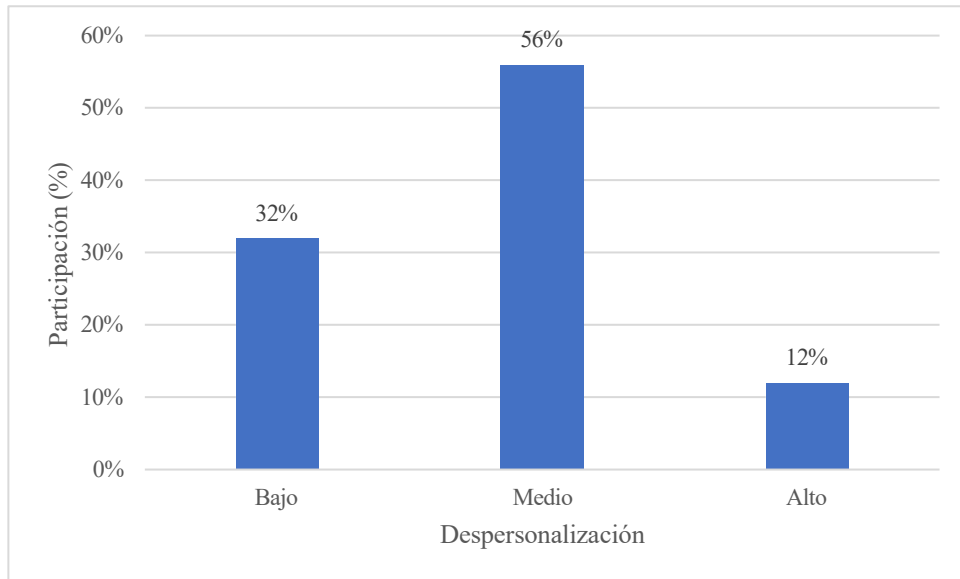
### 4.1. Nivel del síndrome de burnout

**Figura 1.**

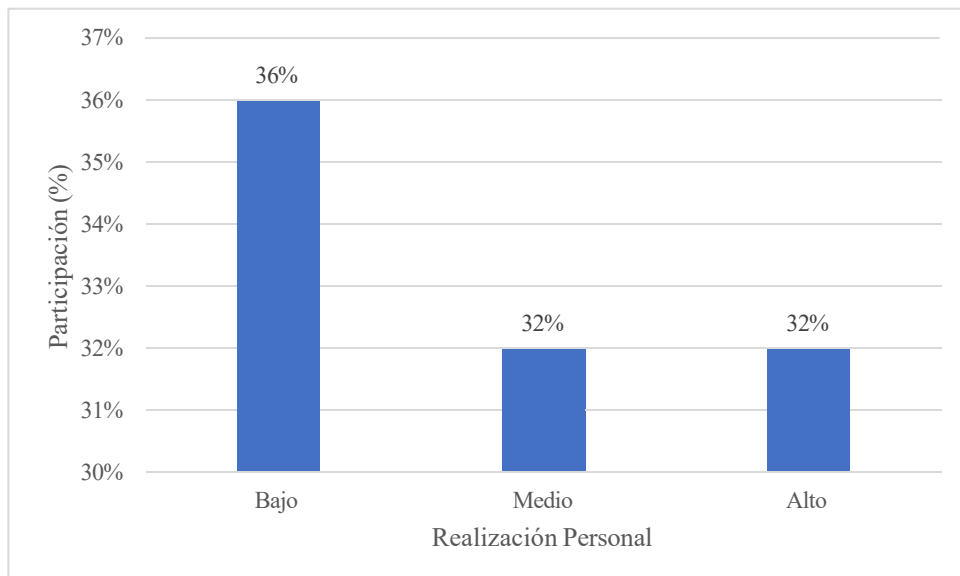
*Distribución del nivel de cansancio emocional*



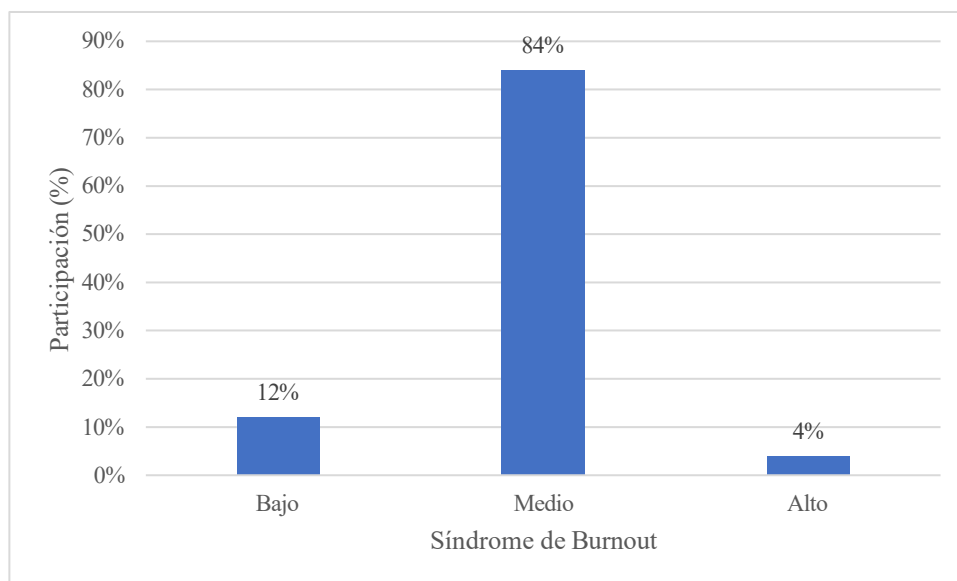
Nota: Resultado prometedor tras el predominio del nivel bajo con dos tercios del total para el cansancio emocional. Elaboración propia.

**Figura 2.***Distribución del nivel de despersonalización*

Nota: Existe el desasosiego por encontrar un 68% entre el nivel medio y alto, siendo contraproducente para el desarrollo de las conexiones interpersonales. Elaboración propia.

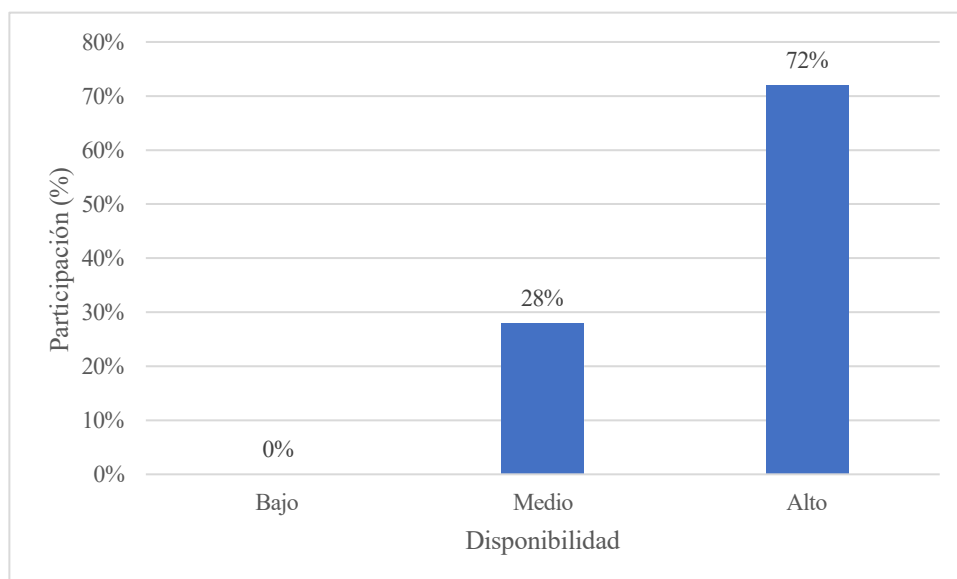
**Figura 3.***Distribución del nivel de Realización Personal*

Nota: Se interpreta en niveles normales de realización personal. Elaboración propia.

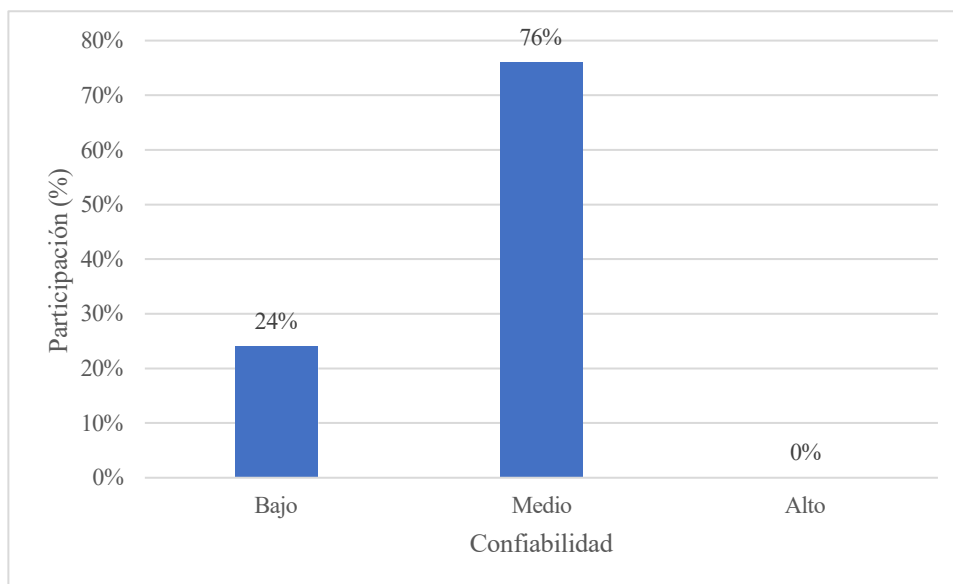
**Figura 4.***Distribución del nivel del Síndrome de Burnout*

Nota: Se observa una cantidad relativamente alta para el nivel medio con 84%. Elaboración propia.

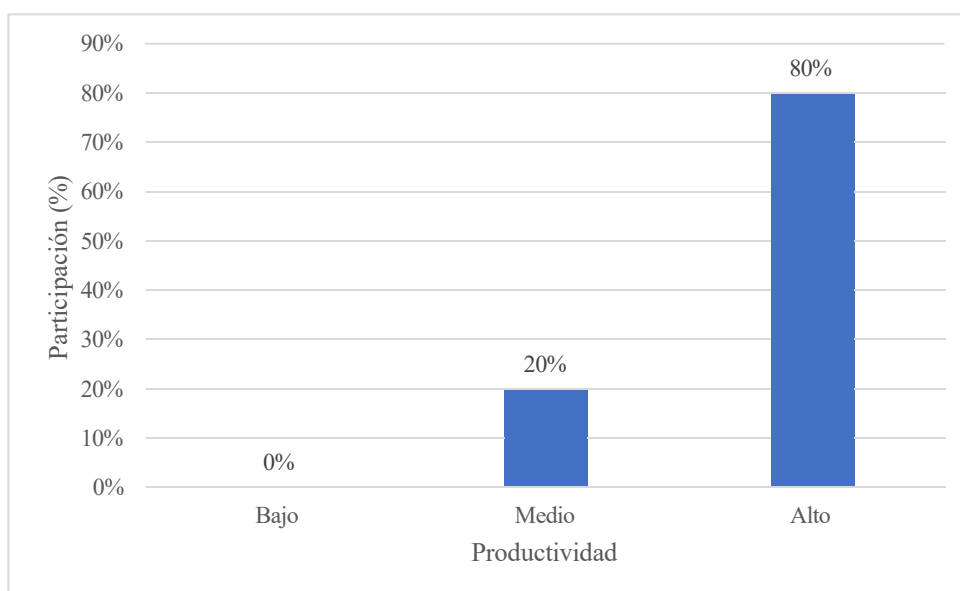
#### 4.2. Nivel de desempeño laboral

**Figura 5.***Distribución del nivel de Disponibilidad*

Nota: Se observa un resultado alentador con el 72% en el nivel alto de disponibilidad, lo cual simboliza proyecciones fiables de finalizar los proyectos. Elaboración propia.

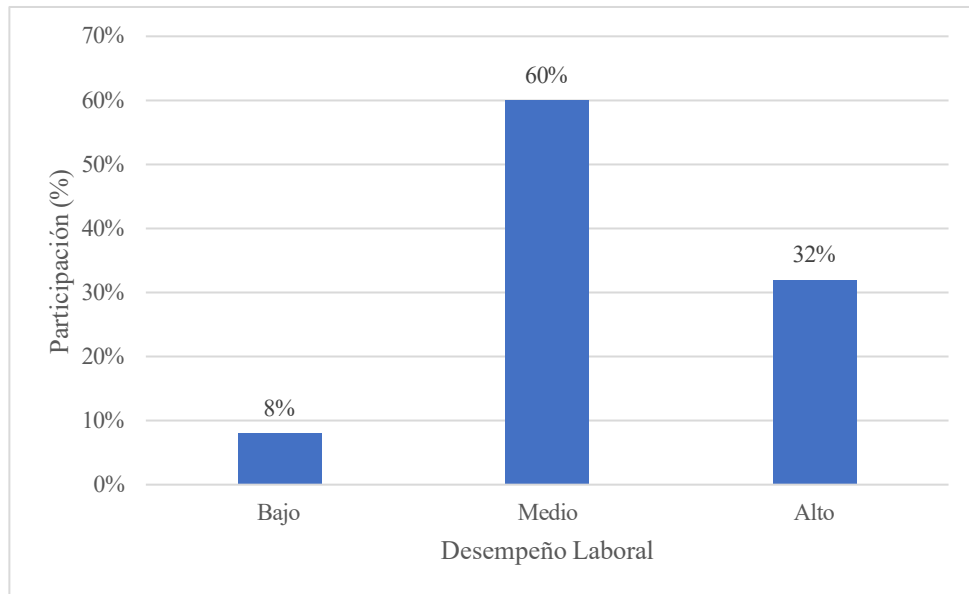
**Figura 6.***Distribución del nivel de Confiabilidad*

Nota: Se visualiza un resultado alarmante con el 76% en el nivel medio, lo que conlleva secuelas negativas para el cumplimiento de los proyectos. Elaboración propia.

**Figura 7.***Distribución del nivel de Productividad*

Nota: Se visualiza una concentración del 80% en el nivel alto, siendo esto representativo para la optimización de recursos. Elaboración propia.



**Figura 8.***Distribución del nivel del Desempeño Laboral*

Nota: Se visualiza una concentración irrisoria del nivel bajo, lo que conlleva a simbolizarlo con la presencia de eficiencia y eficacia en los proyectos. Elaboración propia.

### 4.3. Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral

**Tabla 1**

*Prueba de correlación de Pearson*

Dimensiones		DS	CO	PR	Desempeño laboral
CE	r	-0.387	-0.228	-0.448	-0.462
	p	0.056	0.272	<b>0.025*</b>	<b>0.020*</b>
DP	r	-0.124	-0.017	0.112	-0.019
	p	0.556	0.935	0.595	0.930
RP	r	0.300	-0.036	0.160	0.227
	p	0.145	0.865	0.445	0.275
Síndrome de Burnout	r	-0.136	-0.169	-0.185	-0.194
	p	0.517	0.418	0.375	0.353

Nota: Se detalla los resultados de la prueba de correlación de Pearson de las variables esbozadas: el DS: Disponibilidad; CO: Confiabilidad; PR: Productividad; CE: Cansancio emocional; DP: Despersonalización; RP: Realización Personal; considerando un significativo a 0.05. Elaboración propia.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La medición del síndrome de Burnout ha permitido medir de la misma manera sus dimensiones: Cansancio emocional (Figura 1), Despersonalización (Figura 2) y Realización Personal (Figura 3). En primer lugar, se observa la distribución de la dimensión “Cansancio emocional” (Figura 1), en la que predomina un nivel bajo (64%), seguido del nivel medio (28%) y alto (8%). Este resultado es alentador, pues un nivel bajo del cansancio emocional frente a las exigencias de trabajo, indica que el trabajador se siente capaz de enfrentar las demandas laborales (Patlán, 2013). En segundo lugar, se observa la distribución de la dimensión “Despersonalización” (Figura 2), en la que predomina un nivel medio (56%), seguido del nivel bajo (32%) y alto (12%). Esto si es preocupante, pues el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos y cínicos, de culpar a los demás por su situación actual, evita que las relaciones personales sean difíciles, interfiriendo con el trabajo grupal o actividades no individuales (Moreno-Jiménez et al., 2001). Y, en tercer lugar, se observa la distribución de la dimensión “Realización Personal” (Figura 3), donde los tres niveles se encuentran homogéneamente distribuidos, por lo tanto, se podría considerar que, es normal. La falta de realización personal reduce la satisfacción con los logros laborales del trabajador, pero es frecuente que haya estos tres niveles distribuidos uniformemente (bajo, medio y alto) en cualquier empresa (Maldonado-Macías et al., 2015). En el caso del síndrome de Burnout como tal, se observa que, predomina un nivel medio (84%). Este síndrome tiene una respuesta sintomática es similar a la depresión, produce malestares físicos diversos, así como disminución en la motivación e involucramiento en el trabajo (Bährer-Kohler, 2013). La prevalencia del orden de 84% es relativamente alto, pues en otros trabajos se han encontrado niveles de 15.51% en la industria manufacturera de

ciudad Juárez, México (Maldonado-Macías et al., 2015), 39% en organizaciones no gubernamentales, en ciudad de México (Marín-Tejeda, 2017), siendo el más elevado en la industria de producción en masa (79.8%) en Tepic, México (Beltrán et al., 2013). Como se observa, estos niveles son prepandemia, y existen estudios que indican que la pandemia, ha incrementado la prevalencia del síndrome de Burnout en diferentes actividades económicas. Por ejemplo, en México se observó una prevalencia de 98% en profesionales de salud (Quiroz-Ascencio et al., 2021) y del mismo modo, en Ecuador una prevalencia del orden del 95% (Vinueza-Veloz et al., 2020). Si bien es cierto, a pesar de la revisión exhaustiva de bibliografía, no hubo antecedentes comparables postpandemia en la industria manufacturera, este hecho le suma relevancia al presente trabajo.

El Desempeño laboral es la segunda variable que se midió y estuvo definida por sus dimensiones: Disponibilidad (Figura 5), Confiabilidad (Figura 6) y Productividad (Figura 7). En la dimensión “Disponibilidad” se observó una prevalencia de nivel alto (72%), lo alentador de este resultado se basa en el hecho de que esta dimensión revela la capacidad de involucrarse en las actividades de la organización (Príncipe, 2018), esto es conveniente para la empresa, pues garantiza que se puede contar con el trabajador con los proyectos encargados. Por otro lado, la prevalencia de la “Confiabilidad” se dio en el nivel medio con 76%, y el otro 24% recayó en el nivel bajo. En este aspecto, si preocupa que el nivel medio predomine, puesto que, esta dimensión indica el grado de confianza que deposita la empresa en que un empleado, terminará sus tareas y le dará seguimiento (Príncipe, 2018), afectando el nivel de cumplimiento de los proyectos. La alta rotación que se presenta puede estar influenciando en la “confiabilidad” puesto que, el “Know how” que adquiere cada trabajador, durante su estadía en la empresa, se desperdicia cuando se trasladan a otras empresas. La “Productividad” es la tercera

dimensión y resalta en este caso, que predomine un nivel alto con 80%, seguido de nivel medio con el 20%. Esto es muy bueno a favor de la empresa, pues esta dimensión se vincula con la optimización de recursos brindados por la empresa a los trabajadores para cumplir con las tareas que se le solicita, tanto en el tiempo como en calidad (Príncipe, 2018). Finalmente, se observa que, la variable “Desempeño laboral” muestra un predominio del nivel medio (60%), seguido del nivel alto (32%) y del nivel bajo (8%). Por definición, el desempeño laboral se relaciona con el logro (Motowildo et al., 1997), en la medida el empleado cubre las expectativas generales de la organización (Afzali et al., 2014); y, por lo tanto, que se tenga el 8% en un nivel bajo en la empresa manufacturera, permite mucha eficiencia y eficacia en sus proyectos.

La prueba de correlación de Pearson entre las variables estudiadas y sus dimensiones (Tabla 1) permitió establecer lo siguiente:

- El síndrome de Burnout y el desempeño laboral en este estudio no mostró una correlación significativa ( $r = -0.194$ ;  $p > 0.05$ ), aunque el coeficiente de correlación tuvo signo negativo, indicando a que estas variables son inversamente proporcionales. Trabajos como los realizados por Lauracio & Ticona (2020) y Ledesma et al. (2022) en personal de salud, en Puno – Perú y Ecuador respectivamente. Aunque también se encontraron otros trabajos, en los que sí se dio una relación significativa como el caso de Ccoscco (2021) y de Condezo (2021) en el personal de salud en Lima.
- La dimensión “Productividad” y “Cansancio Emocional” fueron las únicas que se relacionaron significativamente ( $r = -0.448$ ;  $p < 0.05$ ). Y como en el caso anterior, el coeficiente de correlación tuvo signo negativo, indicando a que estas dimensiones son inversamente proporcionales. Este resultado coincide con los hallazgos de Armas (2022) y (Canales, 2021) en el sector construcción y

personal de salud, respectivamente. Del mismo modo, se contradice con los resultados de (Carré & Castillo, 2022) que trabajó con una empresa de servicios en Trujillo y encontró una correlación alta.

## VI. CONCLUSIONES

El síndrome de burnout de los colaboradores de la empresa metalmecánica, en estudio es del orden del 84 %, en nivel medio, lo que sugiere que la empresa debe trabajar más en reducirlo, sobre todo en la dimensión “Despersonalización”.

El desempeño laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Lima 2022, estuvo en un nivel medio con un 60% y alto con un 32%, sin embargo, se debe considerar la dimensión “confiabilidad”.

No existe una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa metalmecánica en estudio.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda trabajar las relaciones interpersonales en todos los estamentos de la empresa metalmecánica en estudio, pues interactúan al ejecutar los proyectos, y es necesario que compartan una filosofía implantada que eleve el desempeño laboral.

Se recomienda tomar acciones para reducir la alta rotación laboral de la empresa metalmecánica, pues se pierden talentos, que permitirían un alta “Confiabledad”.

Se recomienda la comunicación fluida, en el área directiva realizando reuniones periódicas. En la medida en que mejoren la comunicación, confianza, comprensión y afecto entre los trabajadores, se mejorará el desempeño laboral.



## VIII. REFERENCIAS

- Abu-Bader, S. H. (2000). Work satisfaction, burnout, and turnover among social workers in Israel: A causal diagram. *International Journal of Social Welfare*, 9(3), pp. 191-200.
- Afzali, A., Arash M., A., & Hatami-Shirkouhi, L. (2014). Investigating the influence of perceived organizational support, psychological empowerment and organizational learning on job performance: an empirical investigation. *Tehnički Vjesnik*, 21(3), pp. 623-629.
- Ahola, K., Väänänen, A., Koskinen, A., Kouvonen, A., & Shirom, A. (2010). Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: a 10-year prospective register-linkage study. *Journal of Psychosomatic Research*, 69(1), pp. 51-57.
- Armas, B. J. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de una empresa del rubro de construcción, Lima 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
- Bährer-Köhler, S. (2013). *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working*. Springer.
- Barnard, D., Street, A., & Love, A. W. (2006). Relationships between stressors, work supports, and burnout among cancer nurses. *Cancer Nursing*, 29(4), pp. 338-345.
- Beltrán, C. A., González, J. L. L., & Salas, J. H. B. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 42(2), pp. 167-172.
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 2(1), pp. 47-74.

- Canales, M. A. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal asistencial de un Centro de Salud del distrito de Los Olivos, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
- Carpini, J. A., Parker, S. K., & Griffin, M. A. (2017). A look back and a leap forward: A review and synthesis of the individual work performance literature. *Academy of Management Annals*, 11(2), pp. 825-885.
- Carré, J. E., & Castillo, I. Y. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de la Empresa de Servicios Moroni SRL Trujillo - 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
- CBMetalblog. (20 de abril de 2021). *Recuperación económica de otros sectores ayudaría a contrarrestar pérdidas de la industria metalmecánica - CB Metal*. <http://www.cbmetal.com.pe/blog/recuperacion-economica-sectores-ayudaria-industria-metalmecanica/>
- Ccoscco, A. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional U Wiener.
- Chavez, J. I. (2021). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de una empresa metalmecánica, Trujillo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava edi). Mc Graw Hill.
- Condezo, G. E. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020*. Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), pp. 160.
- Cubas, B. A. (2018). *Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa mercantil Inca SA Chiclayo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Pearson educación.
- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. El Manual Moderno.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), pp. 159-165.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Guevara, M. D. G., & Lizano, B. O. B. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de instituciones de Educación Superior en la República del Ecuador. *Revista Publicando*, 4(12 (2)), pp. 711-729.
- Guo, Y., Plummer, V., Lam, L., Wang, Y., Cross, W., & Zhang, J. (2019). The effects of resilience and turnover intention on nurses' burnout: Findings from a comparative cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 28(3-4), pp. 499-508.
- Iverson, R. D., Olekalns, M., & Erwin, P. J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52(1), pp. 1-23.

- Jayaratne, S., & Chess, W. A. (1984). Job satisfaction, burnout, and turnover: A national study. *Social Work, 29*(5), pp. 448-453.
- Juster, R.-P., Sindi, S., Marin, M.-F., Perna, A., Hashemi, A., Pruessner, J. C., & Lupien, S. J. (2011). A clinical allostatic load index is associated with burnout symptoms and hypocortisolemic profiles in healthy workers. *Psychoneuroendocrinology, 36*(6), pp. 797-805.
- Lauracio, C., & Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación, 2*(4), pp. 543-554.
- Ledesma, S. K. D., León, S. M. G., & Corrales, Á. C. Y. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19. *Horizonte de Enfermería, 33*(2), pp. 123-131.
- Maldonado-Macías, A., Camacho-Alamilla, R., Torres, S. G. V., Alcaraz, J. L. G., & Limón, J. (2015). Determination of Burnout syndrome among middle and senior managers in manufacturing industry in Ciudad Juarez. *Procedia Manufacturing, 3*, pp. 6459-6466.
- Manrique, S. M. (2020). *Impacto del síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional UCSP.
- Marín-Tejeda, M. (2017). Prevención de burnout y fatiga por compasión: evaluación de una intervención grupal. *Journal of Behavior, Health & Social Issues, 9*(2), pp. 117-123.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), pp. 99-113.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). *Understanding burnout: New models*.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6(2), pp. 100-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), pp. 397-422.
- McCloy, R. A. (1991). *A new model of job performance: An integration of measurement, prediction, and theory*.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), pp. 69-78.
- Motowildo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), pp. 71-83.
- Ojeda, I. D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
- Özbağ, G. K., Ceyhun, G. Ç., & Çekmecelioğlu, H. G. (2014). The moderating effects of motivating job characteristics on the relationship between burnout and turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, pp. 438-446.
- Parker, P. A., & Kulik, J. A. (1995). Burnout, self-and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 18(6), pp. 581-599.

- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Principe, F. (2018). *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la industria metal mecánica en Lima Norte 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.
- Quiroz-Ascencio, G., Vergara-Orozco, M. G., del R Yáñez-Campos, M., Pelayo-Guerrero, P., Moreno-Ponce, R., & Mejía-Mendoza, M. L. (2021). Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de la salud ante pandemia de COVID-19. *Salud Jalisco*, 8(Esp), pp. 20-32.
- Rivera Moya, Y., & Briseño Escobedo, J. (2013). *El estrés en las organizaciones*. Contribuciones a la Economía.
- Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). *Normas APA – 7ma (sétima) edición*. Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(7), pp. 893-917.
- Universidad Nacional Federico Villarreal. (diciembre de 2019). *Reglamento General de Grados y Títulos y sus modificatorias*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.unfv.edu.pe/transparencia\_universitaria/documentos\_gestion\_reglamentos/reglamentos\_universidad/reglamento\_grados\_titulos/documento\_reglamento\_general\_grados\_titulos.pdf

- Vinueza-Veloz, A. F., Aldaz-Pachacama, N. R., Mera-Segovia, C. M., Pino-Vaca, D. P., Tapia-Veloz, E. C., & Vinueza-Veloz, M. F. (2020). *Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19*.
- World Health Organization. (2019). QD85 Burn-out. *International Classification of Diseases for Mortality and Morbidity Statistics (ICD-11)*. (11th Revised) Ed. Geneva, Switzerland.

## IX. ANEXOS

### Anexo A: Carta de Consentimiento

Yo \_\_\_\_\_ declaro que he sido informado e invitado a participar en la investigación denominada “Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa Metalmeccánica, Lima, 2022”, a realizarse por Fiorela Eloradana Lima Huamancayo de la Universidad Nacional Federico Villarreal; entiendo que este estudio busca determinar la presencia del síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral; sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará 20 minutos aproximadamente, me han explicado que la información registrada será confidencial y las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados, estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sé que esta información podrá beneficiar a la sociedad; asimismo, sé que puedo negar mi participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

\_\_\_\_\_  
Firma participante

\*Si tiene alguna duda durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse al correo electrónico 20152024381@unfv.edu.pe



**Anexo B: Instrumentos de medición**  
**Inventario de Burnout de Maslach MBI**

**Autores: Christina Maslach y Susan Jackson (1981)**

**Nombre y Apellidos:** \_\_\_\_\_

En la presente página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que usted experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

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

Nº	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado (a)							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los alumnos							
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado (a) en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los demás							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima amigable con los compañeros							
18	Me siento valorado (a) después de haber trabajado cercanamente con mis compañeros							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas							

### Anexo C: Instrumentos de medición

#### Cuestionario de Desempeño laboral

Nº	Preguntas	5	4	3	2	1
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	A su criterio sus compañeros tienen una actitud positiva (esfuerzo, motivación, cumplimiento) en la realización de sus tareas y actividades					
2	Cuando sus compañeros realizan un proyecto tratan de cumplirlo dentro de las fechas programadas					
3	Cree que sus compañeros tienen una actitud positiva (llegar a su hora, realizan horas extras, completan sus tareas del día) en el cumplimiento de los proyectos de la empresa					
4	Sus compañeros buscan superar las dificultades, asegurando así cumplir con todas sus obligaciones y responsabilidades					
5	Cree que el comportamiento de sus compañeros al realizar sus labores resalta por ser positiva					
6	Cuando observa que algunos de sus compañeros se encuentran desganados para trabajar, usted se contagia de ese comportamiento					
7	Sus compañeros se caracterizan porque mantiene una comunicación fluida y de mutuo respeto con los demás					
8	Le es fácil trabajar con sus compañeros poco comunicativos y expresivos					
9	Cada vez que es necesario, dialoga, se comunica y consulta con sus compañeros, así cumplir con la tarea que le han asignado					
10	Sus superiores practican una comunicación fluida con su personal, siendo ello un ejemplo entre sus compañeros					
11	Sus compañeros se muestran amable y respetuoso con los demás					
12	Usted promueve el respeto y amabilidad entre sus compañeros de trabajo					
13	Cada vez que un compañero de trabajo se muestra irrespetuoso con otro (s) se activan los canales (jefatura) necesarios para sancionarlo y llamarle la atención					
14	Sus compañeros cumplen con todas sus actividades de manera responsable dentro de los plazos previstos					

15	Se muestra responsable cada vez que le asignan tareas de envergadura (importancia) y que pueda comprometer a la empresa					
16	Sus compañeros se muestran hábiles en el desempeño de los cargos que se le ha establecido					
17	Planifica el desarrollo de las tareas que se le asigna, así mantener un buen desempeño al desarrollarlas					
18	Sus compañeros están preparados para trabajar bajo presión cuando las circunstancias lo requieran					
19	Sus compañeros trabajan bajo presión, lo que evita una sobrecarga laboral para otros					
20	Sus compañeros cumplen con todas sus actividades dentro de los plazos planificados					
21	Se caracteriza por el cumplimiento de metas en los tiempos programados					
22	La empresa sanciona al personal que no cumple con sus actividades dentro de lo programado					
23	La jefatura da el ejemplo y se muestra eficiente en el cumplimiento de sus tareas dentro de los plazos previstos					
24	Las condiciones y ambiente de trabajo promueven el cumplimiento de las tareas					
25	Cree que la empresa se preocupa por mejorar las condiciones y ambientes de trabajo					
26	Sus compañeros /se encuentra satisfechos con las condiciones de trabajo (ambientes, equipos, infraestructura)					
27	Se siente satisfecho con su trabajo, tareas y funciones que desempeña					
28	Se siente satisfecho con los ambientes y zona de trabajo					
29	Se encuentra satisfecho con el trato de la gerencia					
30	Le satisface el trato recibido por sus compañeros de trabajo					
31	Considera que los proyectos, insumos y tipo de trabajo que realiza su empresa son de calidad					
32	Los proyectos y trabajos que realiza su empresa es de mejor calidad que el de la competencia					

**Anexo D: Base de datos**  
**Datos del síndrome de Burnout**

<b>N°</b>	<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>	<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>SINDROME DE BURNOUT</b>
1	23	10	38	71
2	3	6	41	50
3	20	9	39	68
4	6	16	31	53
5	9	10	34	53
6	22	11	29	62
7	15	6	32	53
8	21	6	39	66
9	29	6	31	66
10	24	10	30	64
11	0	6	30	36
12	14	10	42	66
13	30	13	26	69
14	29	11	36	76
15	14	8	31	53
16	4	6	33	43
17	14	9	39	62
18	10	10	42	62
19	18	7	34	59
20	20	18	47	85
21	16	8	31	55
22	8	7	34	49
23	4	5	25	34
24	5	4	16	25
25	12	8	37	57

### Datos de Desempeño Laboral

<b>N°</b>	<b>Disponibilidad</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Productividad</b>	<b>Desempeño laboral</b>
1	45	21	26	92
2	45	21	26	92
3	60	25	40	125
4	52	25	40	117
5	52	18	37	107
6	46	19	30	95
7	43	20	33	96
8	58	22	30	110
9	46	19	27	92
10	40	19	31	90
11	58	25	40	123
12	55	20	38	113
13	44	24	25	93
14	43	22	32	97
15	47	23	33	103
16	59	23	29	111
17	51	20	33	104
18	49	22	35	106
19	49	22	31	102
20	48	19	33	100
21	52	23	31	106
22	55	25	40	120
23	47	22	38	107
24	44	19	28	91
25	52	22	37	111