



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL
ÁREA DE GDH EN UNA EMPRESA DE SURQUILLO, 2024**

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autora

Cueva Flores, Odalys Mabel

Asesor

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

ORCID: 0000-0003-3762-3247

Jurado

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Hervias Guerra, Edmundo Magno

Correa Aranguren, Iris Gladys

Lima - Perú

2026

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE GDH EN UNA EMPRESA DE SURQUILLO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	26%	13%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE GDH EN UNA EMPRESA DE SURQUILLO, 2024

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con mención

en psicología organizacional

Autora:

Cueva Flores, Odalys Mabel

Asesor:

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

ORCID: 0000-0003-3762-3247

Jurado:

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Hervias Guerra, Edmundo Magno

Correa Aranguren, Iris Gladys

Lima- Perú

2026

Pensamientos

“El bienestar emocional no es un lujo en el trabajo; es el fundamento invisible sobre el que se sostiene toda productividad genuina”.

Christina Maslach

“El mayor cansancio del ser humano no proviene del esfuerzo físico, sino del vacío interior que deja una vida sin propósito.”

Viktor E. Frankl

DEDICATORIA

A quienes han sentido el peso del cansancio en el alma, pero aún encuentran en su propósito la fuerza para continuar.

A mi familia, por su amor inagotable; a mis maestros, por su guía constante; y a mí misma, por no rendirme cuando el agotamiento quiso apagar mi luz.

Este trabajo es un recordatorio de que detenerse a descansar también es una forma de avanzar.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser mi guía, mi fuente de esperanza y el sostén que me acompañó en cada etapa de este proceso.

A mi familia, por su apoyo, comprensión y confianza inquebrantable, pilares fundamentales que me impulsaron a culminar este proyecto con perseverancia.

A los docentes, por compartir con generosidad sus conocimientos y por fomentar en mí el amor por la investigación y la vocación de servicio.

Finalmente, a los trabajadores que participaron en este estudio, por su colaboración desinteresada y por permitirme conocer, desde su experiencia, la realidad del bienestar y desempeño laboral. Su participación dio sentido humano a cada página de este trabajo.

ÍNDICE

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	2
1.2. Antecedentes	4
1.3. Objetivos	8
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	8
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	8
1.4. Justificación.....	9
1.5. Hipótesis.....	9
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Bases teóricas sobre el tema de Investigación	11
2.1.1. <i>Síndrome de Burnout</i>	11
2.1.2. <i>Desempeño laboral</i>	17
III. MÉTODO	23
3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	23
3.3. Variables.....	23
3.4. Población y muestra	26
3.5. Instrumentos	28
3.6. Procedimientos	30
3.7. Análisis de datos.....	30
3.8. Consideraciones éticas	31
IV. RESULTADOS	33

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	57
VIII. REFERENCIAS	57
IX. ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización del síndrome de Burnout.....	24
Tabla 2. Operacionalización del desempeño laboral	25
Tabla 3. Distribución de la muestra según género, edad y profesión	27
Tabla 4. Prueba de normalidad	31
Tabla 5. Análisis de correlación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral	34
Tabla 6. Análisis de correlación entre el Agotamiento Emocional y el Desempeño Laboral	35
Tabla 7. Análisis de correlación entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral	36
Tabla 8. Análisis de correlación entre la Realización personal y el Desempeño Laboral	37
Tabla 9. Niveles del Síndrome de Burnout según el género.....	38
Tabla 10. Análisis de comparación del Síndrome de Burnout según el género	38
Tabla 11. Niveles del Síndrome de Burnout según la profesión.....	40
Tabla 12. Análisis de comparación del Síndrome de Burnout según la profesión	41
Tabla 13. Niveles del Síndrome de Burnout según la edad	42
Tabla 14. Análisis de comparación del Síndrome de Burnout según la edad.....	43
Tabla 15. Niveles del Desempeño Laboral según el género	44
Tabla 16. Análisis de comparación del Desempeño Laboral según el género.....	45
Tabla 17. Niveles del Desempeño Laboral según la profesión.....	46
Tabla 18. Análisis de comparación del Desempeño Laboral según la profesión	47
Tabla 19. Niveles del Desempeño Laboral según la edad	48
Tabla 20. Análisis de comparación del Desempeño Laboral según la edad	49

Resumen

En la sociedad actual, el síndrome de Burnout ha adquirido una creciente importancia, impactando a profesionales de múltiples sectores, dado que más de la mitad de la población mundial ha reportado experimentar agotamiento emocional, despersonalización y actitudes clínicas, lo que constituye una problemática significativa para las organizaciones. Por ende, se buscó determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área Gestión de Desarrollo Humano (GDH) en una empresa de Surquillo. En ese sentido, el tipo de estudio fue básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional; así como se emplearon la adaptación de Maslach Burnout Inventory, realizado por Cajo (2017) y un cuestionario de Desempeño Laboral diseñado por Carré y Castillo (2022). La población abarcó a 130 trabajadores, con los que se trabajó como parte de una muestra censal. En los resultados se encontró que las variables se relacionaron significativamente ($Rho = -,886$; $p = 0.000$); asimismo, el desempeño laboral se relacionó a nivel significativo con las dimensiones agotamiento emocional ($Rho = -,879$; $p = 0.000$), despersonalización ($Rho = -,881$; $p = 0.000$), y realización personal ($Rho = -,888$; $p = 0.000$). También, se halló que las variables no presentaban diferencias significativas según la edad, género y profesión ($p > 0.000$). Se concluyó que el burnout y sus dimensiones se asocian significativamente con el desempeño laboral; sin embargo, no presentan diferencias significativas en base a factores sociodemográficos.

Palabras clave: desempeño laboral, síndrome de Burnout, empleados, empresa

Abstract

In today's society, burnout syndrome has gained increasing importance, impacting professionals in multiple sectors, given that more than half of the world's population has reported experiencing emotional exhaustion, depersonalization, and clinical attitudes, which constitutes a significant problem for organizations. Therefore, this study sought to determine the relationship between burnout syndrome and job performance in employees of the Human Development Management (HDM) area in a company in Surquillo. The study was basic, quantitative, non-experimental, and correlational in nature. The Maslach Burnout Inventory adaptation by Cajo (2017) and a Job Performance questionnaire designed by Carré and Castillo (2022) were used. The population comprised 130 employees, who were included in a census sample. The results showed a significant relationship between the variables ($Rho = -.886$; $p = 0.000$). Furthermore, job performance was significantly related to the dimensions of emotional exhaustion ($Rho = -0.879$; $p = 0.000$), depersonalization ($Rho = -0.881$; $p = 0.000$), and personal accomplishment ($Rho = -0.888$; $p = 0.000$). It was also found that the variables did not show significant differences according to age, gender, or profession ($p > 0.000$). It was concluded that burnout and its dimensions are significantly associated with job performance; however, they do not show significant differences based on sociodemographic factors.

Keywords: job performance, Burnout syndrome, employees, company

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el Síndrome de Burnout (SB) se ha consolidado como un problema creciente que afecta significativamente a las personas, especialmente en el entorno laboral. Este trastorno se caracteriza por un estado de cansancio físico y mental que conlleva a la disminución en el rendimiento y motivación laboral (Alegre, 2023). De esta manera, diversos estudios han evidenciado que este síndrome no solo perjudica el bienestar del empleado, sino también impacta negativamente en la organización, dado a una baja producción, ausentismo, rotación y conflictos interpersonales en los equipos de trabajo. En este contexto, la presente investigación buscó comprender cómo el Burnout se asocia con el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo durante el año 2024.

En base a ello, se propuso como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024. Por ende, los objetivos específicos se basaron en determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024; determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024; determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024; comparar el síndrome de Burnout en los trabajadores, según género, edad y profesión, del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024; y comparar el desempeño laboral en los trabajadores, según género y edad, del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

En el apartado I, se describió la formulación del problema, antecedentes, objetivos, justificación e hipótesis.

En el apartado II, se exploraron los fundamentos teóricos de las variables.

En el apartado III, se explicó la parte metodológica, especificando detalles de la población y cuestionarios aplicados, y conjuntamente se añadió el análisis de datos y

consideraciones éticas.

En el apartado IV, se detallaron los hallazgos encontrados en el estudio, específicamente de las correlaciones planteadas en los objetivos.

En el apartado V, se centró en la discusión de los resultados; así como, en otro apartado se colocaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente, se colocaron las referencias y anexos del estudio.

1.1. Descripción y formulación del problema

El Síndrome de Burnout (SB), también conocido como agotamiento laboral, es una problemática que afecta a las personas, especialmente en el entorno laboral, y se caracteriza por un estado de agotamiento físico y mental, así como una disminución en el rendimiento laboral (Alegre, 2023). Este fenómeno se ha vuelto cada vez más relevante en la sociedad contemporánea, afectando a profesionales de diversas áreas; inclusive, en los últimos años, se ha observado que más del 50% de los individuos a nivel global experimentan agotamiento emocional (AE), despersonalización y cinismo, lo cual representa claramente una seria preocupación para las empresas. Asimismo, este fenómeno no solo impacta negativamente en la productividad y el bienestar de los colaboradores, sino que también tiene un efecto significativo en casi la mitad de la tasa de rotación laboral en las empresas (Sombret, 2023).

A raíz de estos datos reveladores, la Organización Mundial de la Salud (OMS) consideró que este síndrome se da como resultado del estrés crónico experimentado en el área de trabajo de la persona que lo padece; por lo que, desde enero del 2022 ingresó dicho padecimiento a la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2022). Teniendo en cuenta ello, se tiene como resultados a nivel internacional que el 91% de trabajadores en general padece de agotamiento como afección negativa a sus capacidades, que el 70% padece o ha padecido de burnout laboral al menos una vez en su vida y que el 60% a consecuencia de este sufren de depresión, a pesar

de que les apasiona su trabajo (Torres, 2022).

Un estudio de Mindfulness Pura Mente revela que 8 de cada 10 personas en América Latina padece el SB, esto representa al menos el 76% de los latinoamericanos y refleja que el nivel de dicho síndrome se incrementa en los espacios de trabajo debido, posiblemente, a la inestabilidad laboral o económica (América Economía, 2022). En Ecuador, se encontró que el 45% de los trabajadores de una empresa “casi siempre” se sienten agotados, que el 32% “nunca” se siente satisfecho con su trabajo y que el 49% “siempre” se irrita con facilidad en su centro de labores; por lo que se han considerado como causas de este síndrome generadas por factores como clima laboral y falta de incentivos (Román y Muñoz, 2020). En tanto, se observan niveles más elevados en Argentina, pues el 80.2% de su población lo padece con características recurrentes de estrés, agotamiento inusual y falta de motivación por la carga excesiva de trabajo; asimismo, se afirma que el 53% de ellos trabajan más horas de su jornada laboral y que el 70% realiza actividades individualmente para afrontar el síndrome de Burnout (Infobae, 2021).

A partir de lo expuesto, se resalta la importancia de comprender cómo se asocia el Burnout con el desempeño laboral (DL) en un contexto en específico, pues como lo afirma la INSST (2022) es un problema que se encuentra asociado al empleo y al desempleo, es decir, que se relaciona directamente con el trabajo. Por lo que, realizar esta investigación permitió la identificación del síndrome y sus diferentes dimensiones que la conforman; ello con el propósito de brindar estrategias adecuadas para el bienestar de los colaboradores, así aportar a su prevención y tratamiento.

En ese sentido, se formuló la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024?

Además, se plantearon las preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre el

agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024?; ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024?; ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024?; ¿Cuáles son las diferencias del síndrome de Burnout en los trabajadores, según género, área y edad, del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024?; ¿Cuáles son las diferencias del desempeño laboral en los trabajadores, según género, área y edad, del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Arévalo (2021) propuso investigar la conexión entre el SB y la gestión del DL en el personal administrativo de una empresa en Ucayali. El método seleccionado se adhirió a un enfoque cuantitativo, específicamente de naturaleza correlacional, empleando un diseño no experimental. La muestra comprendió a 40 empleados administrativos, y se utilizó el “Inventario de Burnout de Maslach” y un cuestionario *ad hoc* para la otra variable. En los hallazgos del SB, se observó que el 50% de los individuos percibió un nivel medio, mientras que un 48% reportó un nivel alto. Por otro lado, en lo concerniente a la variable vinculada al desempeño laboral, se destacó que un 70% presentó un nivel medio. Como conclusión, se determinó que no solo existe una relación entre estas variables, sino que dicha relación es positiva y de magnitud elevada.

Abarca y Cáceres (2022) propusieron investigar la relación entre el SB y el DL en el personal de una empresa en Cusco. La metodología empleada adoptó un diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional. La muestra censal fueron 25 participantes, y se utilizó el “Cuestionario Koopmans” y un cuestionario *ad hoc* para el SB. Los resultados revelaron que, dentro de la variable SB, un 72%

se situó en un nivel regular, así como el AE, el 56% registró un nivel regular; en despersonalización, el 56% evidenció un nivel deficiente; y en el sentimiento de bajo logro, el 52% manifestó un nivel regular. En cuanto a la segunda variable, se obtuvo un destacado 72% en la categoría excelente. Concluyeron que la relación entre estas variables es negativa, indicando que a medida que la presencia del SB es mayor, el rendimiento en las labores tiende a disminuir, y viceversa.

Olivera (2022) analizó la relación del SB y su repercusión en el DL de los empleados en una empresa ubicada en Cajamarca, por lo que adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel correlacional, con una muestra compuesta por 48 trabajadores de la SUNARP y empleó el “Inventario de Burnout de Maslach” y cuestionario *ad hoc* para la otra variable. En lo que respecta a los resultados, las dimensiones del SB, se observó que el 100% de los individuos presentó un alto nivel de control emocional, mientras que el 95.8% manifestó un nivel elevado de realización personal, y un 93.8% exhibió un nivel medio de despersonalización. En relación a las dimensiones de la otra variable, tanto como el de tareas, contextual y organizacional, se registró un nivel alto. Concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre los fenómenos estudiados.

Camacho (2024) se centró en analizar la relación entre los niveles del SB y el DL en los colaboradores de una empresa privada en Sullana-Piura. La metodología empleada se basó en un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional, con una muestra de 92 trabajadores y haciendo uso del “Inventario de Burnout de Maslach” y un cuestionario *ad hoc* para la otra variable. Los resultados indicaron que el 15% de los empleados presentó un grado bajo de SB, el 61% tuvo un nivel medio y el 24% un nivel alto, al mismo tiempo que se evidenció un rendimiento laboral alto en el 10%, un nivel medio en el 50% y un nivel bajo en el 40%. Concluyeron que existe una conexión directa, moderada y significativa entre dichas variables ($Rho = .515; p = .000$).

Limay y Quiróz (2024) se centró en el SB y su correspondencia con el DL en empleados de una empresa en Cajamarca y adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental y corte transversal. La muestra incluyó a 92 colaboradores, y se empleó el “Inventario de Burnout de Maslach” y cuestionario *ad hoc* para la otra variable. En los resultados, se determinó que, el SB estuvo presente a nivel moderado en el 94.57% de los empleados, el 4.35% obtuvo un nivel leve y el 1.09% un nivel alto; sin embargo, el 92.39% presentó un DL bueno, seguido del 4.35% en nivel excelente y el 3.26 en nivel regular. Se concluyó que existe una relación débil, pero positiva y significativa entre los fenómenos ($Rho = .224; p = .002$).

1.2.2. Antecedentes internacionales

Pazmiño (2020) se interesó por investigar la relación entre el SB y el DL en una empresa del rubro industrial en Ambato, Ecuador; para ello realizó un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional y de método deductivo. Asimismo, consideró una muestra similar a la de 60 empleados del área comercial de una empresa, a quienes se evaluó con el “Inventario de Burnout de Maslach” y la “Evaluación de desempeño 180”. De estos se tuvo como resultados que la media para realización personal fue 23.40, para despersonalización 19.30, para AE 19.18 y para estrés 28.36; por tanto, concluyó que existe una relación positiva, pero débil y significativa entre los fenómenos estudiados, así como con sus dimensiones.

Larrea (2021) se dedicó a investigar la relación entre SB y el DL en el área administrativa del talento humano, adoptando un enfoque cuantitativo de diseño transversal, con una población y muestra iguales, que fueron de 21 trabajadores y se empleó el “Inventario de Burnout de Maslach” y el Cuestionario “Koopmans”. Los resultados obtenidos se presentan en percentiles, indicando que el cansancio emocional se situó en un nivel medio del 37%, la despersonalización alcanzó un nivel alto del 23%, y la realización personal registró un nivel alto del 48%. En cuanto al desempeño laboral, las dimensiones arrojaron que el desempeño de

la tarea alcanzó un nivel alto del 95%, el desempeño contextual marcó un 100% a nivel regular, y el desempeño laboral corporativo obtuvo un 71% en nivel regular. Como conclusión, se determinó que sí existe una relación entre los fenómenos propuestos.

Gisbert (2021) se centró en la relación entre el SB y el DL en funcionarios de una municipalidad, utilizando un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra consistió en 18 empleados, a quienes se les aplicó un cuestionario sociodemográfico, el “Inventario de Burnout de Maslach” y la “Escala de Evaluación del Desempeño”. En lo que respecta a los resultados, las dimensiones del SB, el 55% de los individuos presentaron un nivel bajo en AE, mientras que el 50% exhibió bajos niveles en despersonalización, y un 45% reflejó un nivel bajo en realización personal. En términos generales, el SB afectó al 83% de los trabajadores, ubicándose mayoritariamente en un nivel medio, mientras que en el desempeño laboral, un 44% se situó en la escala regular. Por lo que se concluyó que existe una relación negativa considerable entre los fenómenos analizados.

Páliz (2022) examinó la relación entre el SB y DL en colaboradores de una empresa pública en Ecuador, utilizando un enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La muestra consistió en 170 trabajadores, y utilizó el “Maslach Burnout Inventory”, la “Evaluación de desempeño de la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato” y una encuesta sociodemográfica. En relación al SB, el 23.58% tuvo realización personal, el 10.18% tuvo despersonalización y el 12.01% presentó AE; así como, en cuanto al desempeño laboral, el 73.65% tuvo un excelente rendimiento, el 17.18% un nivel muy bueno, el 4.71% un nivel satisfactorio, el 3.06% un nivel regular y el 1.4% un nivel insuficiente. En consecuencia, se llegó a la conclusión de que existe una correlación significativa, negativa y débil entre los fenómenos ($Rho = -.258; p = .001$).

Haro y Hurtado (2023) indagaron la incidencia del SB y su relación con el DL en una empresa ubicada en Quito, Ecuador. Emplearon un enfoque cuantitativo con un diseño no

experimental y nivel correlacional, con una muestra censal de 20 personas, y se utilizaron el “Inventario de Burnout de Maslach” y la “Escala de Desempeño Laboral”. Los resultados arrojaron que, en las distintas dimensiones del SB, el 35% de los individuos experimenta un nivel alto de AE, mientras que, en despersonalización, este porcentaje asciende al 60%. Por otro lado, en la dimensión de realización personal, el 95% muestra un nivel bajo. Al considerar la variable de DL, se destaca que el 75% se encontró en un nivel bajo de carga de trabajo, el 85% experimentó niveles bajos de tensión, en términos de auto-eficiencia, el 85% y en la autoeficacia, el 90% de los trabajadores manifestó un nivel alto. En consecuencia, llegaron a la conclusión de que el Burnout puede provocar en el futuro un rendimiento laboral deficiente.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.
- Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.
- Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.
- Comparar el síndrome de Burnout en los trabajadores, según género, profesión y edad, del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.
- Comparar el desempeño laboral en los trabajadores, según género, profesión y edad, del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

1.4. Justificación

La investigación sobre el SB y DL de trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo utilizó una metodología cuantitativa de nivel correlacional para lograr una comprensión precisa y representativa de la prevalencia del síndrome y su relación con el desempeño laboral; por lo que esta metodología permitió recolectar datos estadísticos mediante instrumentos estandarizados, observando sin intervenir y obteniendo una instantánea representativa en un momento específico. Asimismo, los resultados no solo contribuyeron al conocimiento académico sobre el tema, sino que también buscaron abordar preocupaciones prácticas sobre el bienestar y rendimiento laboral, ofreciendo estrategias de prevención y apoyo emocional, además de identificar áreas de mejora en la gestión de recursos humanos, con impacto en la productividad y satisfacción de los empleados. Por último, teóricamente, el estudio contribuyó al conocimiento científico y teórico sobre las repercusiones de este síndrome; por tanto, desde esta perspectiva, se trató de cerrar brechas en el conocimiento sobre cómo el SB afecta a los profesionales de GDH y su DL, integrando teoría y práctica para enriquecer los estudios en psicología organizacional y gestión de RR. HH., promoviendo entornos laborales más saludables y eficientes.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- H_G: Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

- H₁: Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.
- H₂: Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

- H₃: Existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.
- H₄: Existen diferencias significativas en el síndrome de Burnout según el género, la profesión y la edad de los trabajadores del área GDH de una empresa en Surquillo, 2024.
- H₅: Existen diferencias significativas en el desempeño laboral según el género, la profesión y la edad de los trabajadores del área GDH de una empresa en Surquillo, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de Investigación

2.1.1. *Síndrome de Burnout*

2.1.1.1. Definición. Saborío e Hidalgo (2015) comentan que la descripción más ampliamente aceptada proviene de Maslach, quien lo caracteriza como una respuesta inapropiada al estrés prolongado, manifestada principalmente a través del cansancio emocional, la despersonalización y la reducción en el rendimiento personal.

Asimismo, la OMS incorporó a este síndrome en la 11ª Revisión de CIE-11 como un fenómeno vinculado a la ocupación, por lo que, la considera como un factor que impacta en el estado de salud o que puede motivar el contacto con servicios médicos. Esto abarca motivos por los cuales las personas buscan atención médica; sin embargo, no son catalogados como enfermedades o condiciones de salud en sí mismos (Bianchi y Schonfeld, 2023).

2.1.1.2 Importancia. Esta radica en su gran impacto en la calidad de vida y salud mental de los colaboradores, así como, en las situaciones en que este síndrome puede poner en riesgo su salud. Esto afecta tanto a aquellos que padecen directamente el síndrome como a aquellos que reciben atención por parte de alguien que lo experimenta (Saborío e Hidalgo, 2015).

2.1.1.3 Síntomas y signos. Lovo (2021) comenta que, aunque los síntomas y signos del SB son bastante complejos y han sido descritos en diversas profesiones, manifestándose de la siguiente manera:

A. Psiquiátricas. Los síntomas abarcan al AE, hostilidad, odio e irritabilidad, escaso manejo de emociones, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, desorientación y síntomas depresivos. Estas manifestaciones emocionales, en conjunto, pueden llevar a un deterioro silente de la persona, depresión y ansiedad crónicas, suicidios, disfunción familiar y adicciones.

B. Cognitivas. Se presenta ausentismo, irresponsabilidad, autosabotaje, poca

valoración personal, desorganización, sobre implicación, dificultades para la toma de decisiones y el abuso de sustancias lícitas e ilícitas. Adicionalmente, se expresa a través de una pérdida de significado de vida y valores, desorientación cognitiva, nulas expectativas, autoconcepto alterado, poca creatividad, cinismo, distracción y críticas.

C. Somáticas. Puede ser las jaquecas, aceleramiento del corazón, hipertensión, diarrea, insomnio, tos, asma, catarrros frecuentes, alteraciones en el ciclo menstrual, fatiga crónica, lumbalgias, cervicalgias y alergias.

2.1.1.4 Diagnóstico. La herramienta más utilizada es el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), compuesto por 22 enunciados y preguntas. Los participantes evalúan sus sentimientos y pensamientos respecto a la interacción laboral en un rango de 6 adjetivos.

Además de este cuestionario, existen otros que abordan aspectos distintos a los tres componentes clásicos, tales como “Copenhagen Burnout Inventory”, “Oldenburg Burnout Inventory” y el “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Burnout” (Saborío e Hidalgo, 2015).

2.1.1.5 Tratamiento y prevención. Según Saborío e Hidalgo (2015), se deben considerar las estrategias para modificación de sentimientos y pensamientos asociados a los componentes del SB. Algunas de estas estrategias incluyen:

- a. Adaptación personal de las expectativas a la realidad diaria.
- b. Mantenimiento de un equilibrio en áreas vitales como familia, amigos, aficiones, descanso y trabajo.
- c. Fomento de un buen ambiente de equipo con espacios y objetivos compartidos.
- d. Limitación de la carga laboral.
- e. Integración de formación continua dentro de la jornada laboral.

2.1.1.6 Dimensiones del Síndrome de Burnout. Esta variable se comprende como un constructo de múltiples dimensiones que describe un proceso de desgaste físico, emocional y

cognitivo que surge a partir de una exposición continua a exigencias laborales intensas. Este estado no se presenta de forma uniforme, sino que se muestra mediante tres dimensiones interconectadas que hacen posible comprender tanto el deterioro del bienestar personal como su efecto en el desempeño profesional (De Beer et al., 2024). Estas dimensiones, que son ampliamente reconocidas en la literatura especializada, incluyen el AE, la despersonalización y la reducción del cumplimiento personal. Estas tres juntas forman un patrón de respuesta que surge cuando las estrategias que emplea el trabajador para enfrentar las exigencias del entorno no son suficientes para equilibrar dichas demandas; esto tiene un impacto no solo en su salud mental, sino también en el nivel de calidad de sus interacciones y en la eficacia del trabajo que realiza (Florica et al., 2022).

A. *Agotamiento emocional.* Se caracteriza como la disminución y pérdida de recursos emocionales, señalando que los trabajadores experimentan la sensación de no poder ofrecer más de sí mismos a nivel emocional. Este agotamiento se manifiesta a través de una disminución de la energía o de los recursos emocionales propios, como resultado del contacto constante y diario con personas a las que se debe atender en calidad de objeto de trabajo (Rivera et al., 2019).

B. *Despersonalización.* Este fenómeno implica la expresión de sentimientos y actitudes negativas, así como respuestas distantes e impersonales hacia las personas, ya sean clientes o colegas de trabajo; se manifiesta en el tratamiento de algunos compañeros como objetos impersonales, lo que resulta en una mayor insensibilidad hacia las personas desde que se inicia la profesión. También abarca la preocupación de que el trabajo pueda tener un efecto endurecedor emocional, la indiferencia hacia los acontecimientos relacionados con los compañeros, asumir la responsabilidad de problemas ajenos, entre otros comportamientos (Bracho, 2020).

C. *Realización personal.* Se describe como un sentimiento de escaso logro o

satisfacción profesional que surge cuando se percibe que las demandas superan la capacidad para abordarlas de manera competente. Este estado conlleva respuestas negativas que afectan la ejecución del trabajo y las relaciones con las personas atendidas. Los trabajadores experimentan descontento consigo mismos, manifestando una baja autoestima, y se sienten insatisfechos con los resultados de su desempeño (Rivera et al., 2019).

2.1.1.7. Teorías del Síndrome de Burnout

A. Teoría de las Demandas y Recursos Laborales (JD-R Model) de Bakker y Demerouti (2013). Esta teoría plantea que toda actividad laboral se desarrolla en un equilibrio dinámico entre lo que el trabajo exige y lo que el trabajador tiene a su alcance para responder; no obstante, dicho equilibrio rara vez es estable (Bakker y Demerouti, 2013). Las demandas como la presión por resultados, la multiplicidad de tareas o la carga emocional asociada al trato con persona actúan como fuerzas que consumen energía física y mental, de modo que, cuando se acumulan, erosionan progresivamente la capacidad del trabajador para sostener su bienestar (Bakker et al., 2024). En paralelo, los recursos laborales, apoyo de colegas, retroalimentación o claridad de rol operan como amortiguadores que permiten enfrentar esas exigencias sin deterioro; sin embargo, cuando son escasos, el desgaste se acelera y el trabajador se vuelve más vulnerable al estrés crónico (Vizoso, 2022).

A decir verdad, el JD-R no solo describe la interacción entre demandas y recursos, sino que explica cómo esta interacción modela la experiencia cotidiana del trabajador; así, cuando las demandas superan de forma persistente los recursos disponibles, se activa una espiral de agotamiento que va más allá del cansancio habitual y que se expresa en AE, distanciamiento afectivo o despersonalización y una marcada disminución de la eficacia profesional (Bakker et al., 2024). No es un proceso repentino, sino la consecuencia de pequeñas fricciones acumuladas: cada tarea urgente, cada interrupción, cada falta de apoyo va sumando hasta que el individuo siente que ya no puede responder con la misma energía ni con la misma claridad

(Cardoso y Ghedine, 2023).

Por añadidura, el modelo evidencia que no todo depende de las condiciones externas, ya que los recursos personales también tienen un papel decisivo; aun así, cuando el entorno laboral se vuelve demasiado demandante, ningún recurso personal resulta suficiente por sí mismo (Hernández, 2021). Desde esta perspectiva, el SB no es una falla individual, sino una señal de que el sistema laboral ha dejado de ofrecer las herramientas mínimas para sostener un desempeño saludable. Por eso, el JD-R se ha convertido en una teoría central en la comprensión del agotamiento ocupacional, pues humaniza el fenómeno al reconocer que las personas no “se queman” por debilidad, sino porque trabajan en contextos donde las exigencias superan sistemáticamente su capacidad real de afrontamiento.

B. Teoría del Estrés Laboral de Lazarus y Folkman (1984). Se resalta que el estrés no proviene únicamente de las condiciones externas del trabajo, sino de la manera en que cada persona interpreta esas condiciones; por consiguiente, el trabajador no reacciona directamente a la demanda, sino a la percepción que construye sobre su capacidad para enfrentarla (Camacho et al., 2024). Esta evaluación cognitiva ocurre en dos fases que, aunque sutiles, determinan casi por completo la respuesta emocional: primero, el trabajador valora si la situación laboral constituye una amenaza, un desafío o un daño potencial; luego, determina si cuenta con los recursos personales, emocionales y sociales para hacerle frente (Martínez, 2022). De este modo, lo que para un trabajador representa una exigencia manejable, para otro puede ser un estresor abrumador.

Sin embargo, si el individuo determina que sus recursos son sobrepasados de manera sistemática por las exigencias, se inicia un proceso de estrés sostenido que va debilitando su equilibrio interno. Aparentemente, todo sigue funcionando, pero dentro del ser humano se presenta un desgaste progresivo que se manifiesta en la pérdida de rendimiento, la desconexión a nivel emocional, la irritabilidad y el cansancio emocional (Gandhi, 2025). El estrés crónico

no es un fenómeno instantáneo, sino que se va acumulando de manera silenciosa, a causa de la presión constante, la ambigüedad del rol, la falta de apoyo o el sentimiento de no tener control sobre las tareas asignadas. Por lo tanto, el empleado empieza a ver el trabajo no como un lugar para realizarse, sino como una fuente incesante de tensión (Postolov y Postolov, 2025).

Además, la teoría subraya que las estrategias de afrontamiento marcan la diferencia entre adaptarse y colapsar; sin embargo, incluso las mejores estrategias personales se vuelven insuficientes cuando el entorno exige más de lo que la persona puede ofrecer de manera sostenida (Biggs y Brough, 2025). De este modo, el modelo humaniza la experiencia del trabajador al admitir que el estrés no es una señal de debilidad, sino una reacción previsible cuando las evaluaciones cognitivas indican que el esfuerzo necesario excede las habilidades reales. Por lo tanto, esta teoría no solamente describe el surgimiento del SB, sino que también nos invita a entender que para mejorar el bienestar en el trabajo es necesario actuar tanto en las percepciones individuales como en las condiciones estructurales laborales

C. Modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981). Este modelo conceptualiza el síndrome como un proceso psicológico que se desencadena cuando las exigencias del trabajo superan de manera continuada la capacidad emocional del trabajador, por ende, el agotamiento es producto de una exposición sostenida a tensiones acumuladas que van desgastando la energía interna (Kumareswaran, 2023). Siendo la primera el cansancio emocional, que se refiere a la experiencia de vacío y agotamiento profundo que ocurre cuando una persona siente que ya no posee recursos emocionales para afrontar las exigencias cotidianas (Florica et al., 2022). Así, el trabajador empieza a ver cada día de trabajo como un esfuerzo desmedido que lo agota más de lo que puede reponerse.

Por otro lado, el modelo sostiene que, conforme se intensifica el agotamiento, emerge la despersonalización, que se manifiesta como una actitud distante, fría o incluso cínica hacia el trabajo y hacia las personas con quienes se interactúa; sin embargo, esta distancia no es un

rasgo negativo del carácter, sino un mecanismo de defensa que la persona activa para protegerse del desgaste emocional que ya no puede sostener (Kinman, 2025). En consecuencia, el vínculo con el entorno laboral se vuelve más rígido y menos empático, pues el trabajador intenta conservar lo poco que le queda de estabilidad emocional, aun cuando esto signifique alejarse afectivamente de sus responsabilidades.

Por último, el modelo incluye la tercera dimensión: la baja realización personal, que se presenta cuando el empleado empieza a evaluarse de manera severa y a sentir que su rendimiento es deficiente. Sin embargo, esta percepción no siempre coincide con su desempeño verdadero, sino más bien con el deterioro interno causado por el agotamiento crónico (De Beer et al., 2024). Por tanto, esta pérdida de sentido no significa incompetencia, sino una ruptura subjetiva en la percepción del valor personal y de la eficacia; así, el SB no se debe entender como un fracaso individual, sino como el resultado normal de haber mantenido un esfuerzo emocional durante demasiado tiempo sin los recursos apropiados. Como resultado de esto, su modelo ha llegado a ser el marco conceptual más empleado para entender el agotamiento laboral en situaciones reales.

2.1.2. Desempeño laboral

2.1.2.1 Definición. Son las acciones y conductas que realizan los colaboradores de una empresa para contribuir al logro de los objetivos para alcanzar el éxito de las empresas, el cual constituye un proceso centrado en la efectividad y éxito de las organizaciones (Bautista et al., 2020).

Asimismo, Castro y Delgado (2020), destacaron que, dentro del DL la eficiencia, siendo este el elemento primordial que la organización busca satisfacer en relación con sus diversas necesidades. Estas incluyen el logro de los objetivos institucionales, la competitividad mediante capacidades y destrezas laborales, la presencia de personal altamente motivado y capacitado, la mejora de la calidad de vida, y la observancia de políticas, éticas y

comportamientos adecuados.

2.1.2.2 Tipos de desempeño laboral. Bautista et al. (2020) despliegan a esta variable en diversas dimensiones:

A. *Desempeño de la tarea.* Es el cumplimiento de las responsabilidades y tareas asignadas en un trabajo, de acuerdo con las capacidades y conocimientos requeridos. Estas acciones contribuyen directa o indirectamente a la organización, alineándose con las competencias y descripciones específicas del trabajo para cada puesto.

B. *Comportamientos contraproducentes.* Son acciones intencionadas que se llevan a cabo de manera voluntaria, con el propósito de causar perjuicio a las organizaciones y que, al mismo tiempo, resultan beneficiosas para el trabajador que las realiza.

C. *Desempeño contextual.* Son acciones espontáneas e individuales que van más allá de las expectativas establecidas para un puesto determinado. Estas conductas adquieren relevancia cuando aportan al logro de los resultados deseados en el ámbito organizacional.

2.1.2.3. Dimensiones del desempeño laboral. Esta variable tiene dimensiones que permiten descomponerla en componentes específicos que facilitan su análisis y evaluación. Es crucial entenderlas, porque cada una de ellas representa un aspecto diferente de cómo el empleado interactúa con sus funciones, los recursos disponibles y la organización como un todo. Además, permiten la identificación de las fortalezas y debilidades en la realización del trabajo, posibilitan que se definan criterios explícitos para establecer políticas organizacionales enfocadas en el desarrollo del talento humano (Vidal, 2022), así como para tomar decisiones y formular estrategias de mejora.

A. *Compromiso.* Es un factor fundamental que determina la eficiencia y la conexión entre el trabajador y la empresa. Este compromiso se evidencia en la calidad de la relación que las personas establecen con la organización, en la manera en que se cultivan la fidelidad y en la motivación que experimentan para alcanzar los objetivos establecidos (Vidal,

2022).

B. Eficiencia. Se refiere a la gestión de recursos o la ejecución de actividades, comprendiendo la correspondencia entre la cantidad de recursos empleados y recursos previstos o planificados. También implica evaluar cómo los recursos utilizados se han aprovechado eficientemente en la transformación en productos o resultados deseados (Paz, 2020).

C. Productividad. Se evalúa mediante la producción obtenida o vendida junto a la cantidad de trabajo que se ha incorporado en el proceso productivo (Paz, 2020).

2.1.2.4 Teorías del desempeño laboral

A. Teoría del Desempeño de Chiavenato (2009). La teoría afirma que el desempeño en el trabajo es una consecuencia de una interacción constante entre las condiciones del entorno y las características individuales del empleado; por lo tanto, es esencial examinar las habilidades del empleado para entender cómo realiza su trabajo (Ticahuanca y Mamani, 2021). Estas capacidades son entendidas como la suma de habilidades técnicas y conocimientos adquiridos durante su experiencia; así, no es suficiente con tenerlas, sino que se deben utilizar en un entorno que las valore y les permita manifestarse, siendo estas capacidades la base sobre la cual el empleado construye su aporte diario (Huamanyalli, 2021).

Igualmente, la teoría enfatiza que la motivación funciona como el motor interno que dirige las acciones hacia los propósitos de la organización; por lo tanto, si un trabajador no encuentra motivos relevantes para comprometerse con sus labores, incluso una persona con alta capacitación puede tener un rendimiento limitado (Zaragoza et al., 2023). Sin embargo, la motivación no se genera de forma espontánea, sino que se crea a partir de diversos factores como el reconocimiento, la claridad de los objetivos, la retroalimentación y la percepción de justicia en el trabajo (Véliz, 2022). Así pues, se humaniza el entendimiento del rendimiento al afirmar que las personas no producen más o mejor únicamente por obligación, sino porque

sienten que son valoradas, escuchadas y están emocionalmente conectadas con su rol (Huamán-Cuya, 2023).

El compromiso organizacional es también un aspecto fundamental, porque supone el nivel de identificación que el empleado tiene con la empresa y su disposición a trabajar para conseguir sus objetivos; así, el rendimiento tiende a mejorar de forma natural cuando el entorno laboral es propicio y hay una relación de reciprocidad entre la organización y el colaborador. No obstante, los empleados más motivados y competentes pueden experimentar una disminución en su productividad si las condiciones se vuelven desfavorables (Mestas et al., 2021). En resumen, se plantea un modelo que acepta la complejidad humana que subyace al rendimiento, comprendiendo que los seres humanos no operan como engranajes, sino como personas con emociones, expectativas y necesidades que inciden de manera directa en su desempeño.

B. Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991). La teoría sostiene que toda conducta de los seres humanos, incluido el desempeño en el trabajo, se organiza en base a la intención conductual, que es el pronosticador más directo del comportamiento que se puede observar (Bosnjak et al., 2020). Esta intención está compuesta por tres elementos esenciales, siendo el primero las actitudes hacia la conducta, que se asocian con las valoraciones afectivas y cognitivas que el empleado desarrolla acerca de su rendimiento; por lo tanto, si un individuo cree que realizar correctamente sus labores produce ventajas personales o para la organización, su intención de actuar eficientemente aumenta (Fong y Bayona, 2024).

Seguido a ello, las normas subjetivas aluden a la presión social percibida por el trabajador, proveniente de colegas, supervisores o de la cultura organizacional, por ende, ellos no actúan de manera aislada, sino que ajustan su conducta según las expectativas implícitas o explícitas del entorno laboral (Huamán, 2023). De ahí que, en contextos donde existe un clima laboral que valora la responsabilidad, la productividad y el compromiso, los trabajadores

tienden a orientar su intención conductual hacia un desempeño más consistente; sin embargo, cuando las normas sociales son ambiguas o contradictorias, la intención se debilita y el comportamiento laboral se vuelve menos predecible (Ordoñez et al., 2021).

Finalmente, el control conductual percibido se refiere a la medida en que el empleado siente que tiene las oportunidades, los recursos y las habilidades necesarias para realizar sus labores. Sin embargo, este elemento también afecta el comportamiento en sí mismo, pues cuando una persona percibe un alto nivel de control puede actuar con más eficacia y autonomía (Sánchez et al., 2023). Por lo tanto, se resalta que el DL es el resultado de un proceso cognitivo que incluye creencias, percepciones y valoraciones internas (Conner, 2020). Así, la teoría es importante en el análisis del comportamiento organizacional, ya que posibilita entender por qué los empleados con habilidades semejantes tienen niveles de rendimiento diferentes según su interpretación del contexto y de las oportunidades de actuación.

C. Teoría de la Gestión por Competencias de Spencer y Spencer (1993). La teoría plantea que el DL no depende únicamente de la ejecución visible del trabajador, sino de un conjunto de competencias subyacentes que integran conocimientos, habilidades, actitudes y rasgos personales; en consecuencia, esta teoría sostiene que la conducta observable es tan solo la manifestación superficial de estructuras profundas que determinan la manera en que una persona afronta sus tareas (Armada, 2021). Dichas competencias funcionan como predictores estables del rendimiento, puesto que no se limitan a lo que el trabajador sabe hacer, sino a cómo interpreta su rol, cómo regula sus emociones y cómo utiliza sus recursos internos para responder a las demandas del puesto (Barragan y Hernández, 2025).

Además, las competencias se distribuyen en niveles que hacen posible distinguir a los empleados promedio de aquellos que tienen un rendimiento excepcional; por lo tanto, el modelo destaca que un desempeño superior no es resultado de elementos aislados, sino de la combinación de habilidades técnicas, motivacionales y conductuales que se ponen en marcha

de forma integrada en circunstancias laborales reales (Guerra, 2024). A decir verdad, esta perspectiva introduce una visión más amplia del desempeño, ya que reconoce que variables como la iniciativa, la autogestión, la resiliencia o la capacidad de comunicación son tan determinantes como las habilidades estrictamente técnicas; así, las competencias se convierten en un marco que permite evaluar, predecir y desarrollar el potencial humano dentro de las organizaciones (García et al., 2024).

Por añadidura, la teoría establece que la gestión por competencias orienta procesos de selección, capacitación, evaluación y promoción; de esta forma, se concibe a la organización como un sistema que debe identificar las competencias críticas para cada puesto y promover su desarrollo continuo (Quiróz y Palomino, 2021). En resumen, esta teoría proporciona una base sólida para examinar el DL desde un enfoque integrador, en el cual el trabajador es comprendido como un sujeto complejo que articula conocimientos, habilidades y rasgos personales que no siempre son visibles, pero que influyen de manera decisiva en la forma en que responde a las exigencias de su puesto; por añadidura, reconoce que el rendimiento no es un fenómeno estático, sino el resultado de procesos cognitivos, motivacionales y emocionales que interactúan continuamente con las condiciones del entorno.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio fue de tipo básico, el cual se distingue por su dedicación a la adquisición de conocimientos teóricos y la comprensión esencial de fenómenos, sentando bases para futuras exploraciones más específicas (Arias y Covinos, 2021). Asimismo, se utilizó un enfoque cuantitativo, que recopila y analiza datos numéricos, a través de métodos estadísticos e instrumentos, por lo que busca examinar patrones y relaciones respaldadas por evidencia cuantificable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Con un diseño no experimental, el cual se centra en la observación y recolección de datos sin la manipulación directa de variables, respetando su manifestación en el entorno natural (Ñaupas et al., 2018). Se adoptó un nivel correlacional para analizar la relación entre las variables mediante técnicas estadísticas como el análisis de correlación o regresión (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Además, se optó por el corte transversal, que implica recopilar datos en un único punto en el tiempo para obtener una instantánea representativa de ambas variables (Arias y Covinos, 2021).

3.2. Ámbito temporal y espacial

El ámbito temporal considerado para esta investigación fue el año 2024, por lo que los instrumentos fueron aplicados en el año indicado. Además, el ámbito espacial fue en el área de Gestión de Desarrollo Humano del rubro financiero ubicada en el distrito de Surquillo, en la ciudad de Lima, capital del Perú.

3.3. Variables

3.3.1. *Síndrome de Burnout*

- **Definición conceptual**

La descripción más ampliamente aceptada proviene de C. Maslach, quien lo caracteriza como una respuesta inapropiada al estrés prolongado, manifestada principalmente a través del cansancio emocional, la despersonalización y la reducción en el rendimiento personal (Saborío

e Hidalgo, 2015).

- **Definición operacional**

La variable se evalúa por medio de sus tres dimensiones.

Tabla 1

Operacionalización del síndrome de Burnout

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de respuesta	Niveles y rangos	Nivel de medición
Agotamiento emocional	Cansancio		Escala		
	Fatiga	1, 2,	ordinal de		
	Malestar	3, 6,	tipo Likert,		
	Agotamiento	8, 13,	donde:		
	Desgaste	14,	0 = nunca.		
Despersonalización	Frialdad, descontento	16, 20	1 = pocas veces al año.	Bajo:	
	Distanciamiento afectivo		2 = una vez al mes.	0-36	
	Irritabilidad, pérdida de motivación	5, 10,	3 = algunas veces al mes.	Medio:	Ordinal
	Frustración e indiferencia	11,	4 = una vez a la semana.	37-73	
	Sensación de culpabilidad	15, 22	5 = todos los días.	Alto:	74-110
Realización personal	Bajo rendimiento laboral	4, 7,			
	Baja autoestima	9, 12,			
		17,			
		18,			
		19, 21			

3.3.2. *Desempeño laboral*

- **Definición conceptual**

Son las acciones y conductas que realizan los colaboradores de una organización para contribuir al logro de los objetivos establecidos, con el fin de que la empresa tenga éxito (Bautista et al., 2020).

- **Definición operacional**

La variable se evalúa por medio de sus tres dimensiones.

Tabla 2

Operacionalización del desempeño laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de respuesta	Niveles y rangos	Nivel de medición
Compromiso	Percepción del nivel de calidad	1 - 3	Escala ordinal de tipo Likert, donde: 0 = nunca. 1 = algunas veces al año. 2 = algunas veces al mes. 3 = algunas veces a la semana. 4 = diariamente.	Deficiente: 0-20 Regular: 21-40 Eficiente: 41-60	Ordinal
	Metas logradas				
	Conocimiento dentro del puesto de trabajo				
Eficiencia	Cumplimiento de las tareas asignadas	4 - 8	Escala ordinal de tipo Likert, donde: 0 = nunca. 1 = algunas veces al año. 2 = algunas veces al mes. 3 = algunas veces a la semana. 4 = diariamente.	Deficiente: 0-20 Regular: 21-40 Eficiente: 41-60	Ordinal
	Responsabilidad				
	Nivel de conocimientos técnicos				
Productividad	Liderazgo y cooperación	9 - 15	Escala ordinal de tipo Likert, donde: 0 = nunca. 1 = algunas veces al año. 2 = algunas veces al mes. 3 = algunas veces a la semana. 4 = diariamente.	Deficiente: 0-20 Regular: 21-40 Eficiente: 41-60	Ordinal
	Nivel de adaptabilidad				
	Eficiencia del trabajador				
	Eficacia del trabajador				
	Nivel de producción				
	Cumplimiento de las metas				

3.4. Población y muestra

La población se refiere al conjunto completo de individuos que constituyen el foco de estudio, pudiendo incluir a todos los miembros de un grupo particular o a un conjunto más amplio definido por el investigador (Ñaupas et al., 2018). En el presente estudio, esta estuvo conformada por los trabajadores del área de GDH de una empresa del rubro financiero ubicada en el distrito de Surquillo, sumando un total de 130 colaboradores.

Dado que se aplicó un muestreo censal, la muestra coincidió con la población, es decir, se incluyó a los 130 trabajadores del área de GDH. Este tipo de muestreo se caracteriza por abarcar a todos los elementos del universo de estudio, evitando la necesidad de seleccionar un subconjunto representativo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Cabe resaltar que la participación se definió bajo criterios de inclusión, tales como pertenecer al área de GDH de la empresa mencionada, manifestar disposición para participar en la investigación y firmar el consentimiento informado como señal de conformidad. Los criterios de exclusión consideraron a los trabajadores que no pertenecían al área de GDH, que no aceptaron participar, que no asistieron el día de la evaluación o que se encontraban indispuestos para formar parte del estudio o que se encuentren indispuestos para ser parte del estudio.

Tabla 3*Distribución de la muestra según género, edad y profesión*

Variable	Categorías	Total	Porcentaje
Género	Masculino	56	43.08%
	Femenino	74	56.92%
Edad	20-25	19	14.61%
	26-31	33	25.38%
	32-36	30	23.08%
	37-41	25	19.23%
	42-46	16	12.31%
	47-51	6	4.62%
	52 a más	1	0.77%
	Profesión	Administración	20
Comunicaciones		6	4.62%
Contabilidad		3	2.31%
Derecho		6	4.62%
Economía		10	7.69%
Gestión de RRHH		3	2.31%
Ingeniería Industrial		21	16.15%
Marketing		17	13.08%
Matemática		1	0.77%
Psicología		33	25.38%
Trabajo Social		10	7.69%

3.5. Instrumentos

3.5.1. Instrumento para la variable Síndrome de Burnout

Para medir el SB, se ha considerado la adaptación que realizó Cajo en el 2017 al “Maslach Burnout Inventory – Educater Survey MBI – ES”, instrumento que cuenta con 22 ítems divididos en las tres dimensiones: Agotamiento Emocional (con 9 ítems), Despersonalización (con 5 ítems), y Realización personal (con 8 ítems).

Asimismo, este instrumento se puede aplicar ya sea de manera individual o colectiva y tiene un tiempo aproximado de aplicación entre los 10 y 15 minutos (Cajo, 2017). Por último, la medición de este se realizó por medio de una escala de Likert con seis valores que van del 0 al 5, donde 0 es nunca y 5 es todos los días.

Validez

Para determinar este criterio, Cajo (2017) sometió el instrumento a un juicio de expertos, por lo que consideró a tres especialistas en el área de Ciencias de la Educación, de quienes obtuvo una calificación mayor al 80%, lo cual indica que el instrumento es válido para su aplicación.

Confiabilidad

Mientras que, para este otro criterio, Cajo (2017) aplicó el instrumento a un grupo de 10 personas tomadas de su muestra total de estudio por medio de una prueba piloto, los resultados que obtuvo fueron procesados en un programa estadístico mediante la aplicación del coeficiente del Alpha de Cronbach, que tuvo un valor de 0.918 para la escala total.

De esta manera, el valor obtenido, acorde con Cajo (2017), se encuentra dentro del rango 0.72 – 0.99, el cual es considerado por el autor como un resultado de “excelente” nivel de confiabilidad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Para este estudio se realizó una prueba piloto de 32 participantes, cuyos resultados brindaron datos asociados a la validez y fiabilidad del instrumento en el contexto analizado. En

ese sentido, la validez de constructo (ítem-test) demostró que todos los ítems contribuyeron adecuadamente a la medición del constructo, es decir, no existen ítems que disminuyan la fiabilidad del instrumento, por lo que este presenta una consistencia interna muy alta, incluso si se tuviera que suprimir alguno de sus ítems. Asimismo, la fiabilidad presentó un coeficiente de Alpha de Cronbach de .952 y el Omega de McDonald fue de .980 (véase anexo B).

3.5.2. Instrumento para la variable Desempeño laboral

Para medir el DL, se ha considerado el instrumento de Carré y Castillo realizado en el 2022, el cual constó con 15 ítems, divididos en tres dimensiones: Compromiso (con 3 ítems), Eficiencia (con 5 ítems), y Productividad (con 7 ítems).

Adicionalmente, la medición de este instrumento se realizó por medio de una escala de Likert con cinco valores que van del 0 al 4, donde 0 es nunca y 4 es diariamente.

Validez

Para evaluar la validez, Carré y Castillo (2022) sometieron su instrumento a un juicio de tres expertos, del cual se obtuvieron resultados favorables por lo que se considera que el instrumento es aplicable.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, Carré y Castillo (2022) evaluaron su instrumento por medio del coeficiente del Alpha de Cronbach, del cual se obtuvo un valor de 0.849 para la escala total. Dado que el valor obtenido es mayor a 0.75, se considera que el instrumento es confiable para su aplicación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Para esta investigación se realizó una prueba piloto de 32 participantes, cuyos resultados brindaron datos asociados a la validez y fiabilidad del instrumento en el contexto analizado. En ese sentido, la validez de constructo (ítem-test) demostró que todos los ítems contribuyeron adecuadamente a la medición del constructo, es decir, no existen ítems que disminuyan la fiabilidad del instrumento, por lo que este presenta una consistencia interna muy

alta, incluso si se tuviera que suprimir alguno de sus ítems. Además, la fiabilidad presentó un coeficiente de Alpha de Cronbach de .907 y el Omega de McDonald fue de .910 (véase anexo B).

3.6. Procedimientos

Para realizar la aplicación de los instrumentos, se solicitó los permisos correspondientes a la gerencia de la empresa considerada del distrito de Surquillo; por lo que una vez obtenida su aprobación y autorización se programó una reunión fuera del horario laboral con los trabajadores del área de GDH, en la que se explicó y detalló los objetivos de la investigación. Asimismo, se brindaron las indicaciones correspondientes para el correcto llenado de los instrumentos considerados para la medición de las dos variables de estudio, de modo que se obtengan resultados viables para los propósitos de la investigación.

Una vez que se culminó con el llenado de los instrumentos, se recolectaron los formatos y se cotejó la información incluida en los mismos, de manera que se organizaron los datos obtenidos para su posterior análisis, y así, finalmente, fueron trasladados a una base de datos en Excel.

3.7. Análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos se elaboró una base de datos en Microsoft Excel, en el cual se pasaron los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados de modo que se tenga de forma ordenada y organizada la información obtenida. Luego, se pasaron todos los datos al programa estadístico SPSS versión 27, en el cual se procesaron los datos para obtener tanto los resultados descriptivos como los resultados inferenciales; junto con la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$), de la cual se pudo determinar que los datos no siguen una distribución normal, por ende el estadígrafo empleado fue no paramétrico y se eligió al coeficiente de correlación del Rho de Spearman para realizar la prueba de hipótesis, de manera que se pueda dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas inicialmente.

Además, la comparación de las puntuaciones de las variables de estudio según género, edad y área.

Prueba de normalidad

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
SB	,192	130	,000
DL	,150	130	,000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 4, se observa a la prueba de normalidad de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual se optó en este estudio dado que la muestra ascendía a los 50 participantes. De acuerdo con esta prueba, las variables obtuvieron significancia estadística de .000 es decir, ambas variables no tienen una distribución normal en sus datos, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es así que se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para analizar las correlaciones planteadas en este estudio.

3.8. Consideraciones éticas

Basándose en los principios éticos establecidos en la “Declaración Universal de los Derechos Humanos” (Art. 27, inciso 1), la “Constitución Política del Perú” (Art. 1, inciso 5; Art. 18) y el “Informe Belmont” (Organización Panamericana de la Salud, 1980), se garantizó el respeto hacia los participantes. Asimismo, el objetivo fue contribuir con conocimiento científico, siendo el estudio una manera de mejorar la realidad de los involucrados, sus familiares y las instituciones gubernamentales pertinentes.

Por otro lado, la investigación se llevó a cabo siguiendo los siguientes criterios:

- Se proporcionó a los participantes una explicación clara y concisa de la información, así como la importancia de los conocimientos que se buscaban obtener y sus beneficios.
- Se detallaron las garantías de seguridad para los participantes, incluyendo la confidencialidad y la naturaleza voluntaria de su participación.

Asimismo, es importante destacar que la investigación se realizó una vez obtenidas las autorizaciones necesarias de los participantes y de la empresa donde se llevó a cabo.

IV. RESULTADOS

En este apartado se presentan los hallazgos obtenidos a través de los instrumentos, donde se denota las correlaciones entre variables y sus respectivas dimensiones, así como, las diferencias que se presentan por factores sociodemográficos de acorde a cada variable. Estos datos fueron evaluados estadísticamente para determinar su significancia.

4.1. Contrastación de hipótesis

Objetivo General

- Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Contraste de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Ha: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq 0,05$; Se acepta la hipótesis nula.

En la tabla 5, se muestra el análisis realizado a través del coeficiente de correlación de Spearman, el cual evidencia un coeficiente de -0.886 entre las variables, lo que indica una relación inversa y muy fuerte entre ellas. Además, con una significancia de 0.000, significativamente menor que 0.05, se establece que esta asociación es estadísticamente significativa; por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 5

Análisis de correlación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral

	DL		
	<i>rho</i>	<i>P</i>	<i>n</i>
SB	-,886**	,000	130

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

4.1.1. Contrastación de hipótesis específica 1

Objetivo Específico 1

- Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Contraste de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq 0,05$; Se acepta la hipótesis nula.

La tabla 6 presenta que el coeficiente correlación de Spearman entre el DL y AE es de -0.879 entre, lo que indica una relación inversa y muy fuerte entre ellas. Además, con una significancia de 0.000, significativamente menor que 0.05, se establece que esta asociación es estadísticamente significativa; por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 6*Análisis de correlación entre el Agotamiento Emocional y el Desempeño Laboral*

DL	AE		
	<i>rho</i>	<i>P</i>	<i>n</i>
	-,879**	,000	130

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

4.1.2. Contrastación de hipótesis específica 2

Objetivo Específico 2

- Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Contraste de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq 0,05$; Se acepta la hipótesis nula.

En la tabla 7, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman entre el DL y la despersonalización es de -0.881, lo que indica una relación inversa y muy fuerte entre ellas. Además, con una significancia de 0.000, significativamente menor que 0.05, se establece que esta asociación es estadísticamente significativa; por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 7

Análisis de correlación entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral

DL	D		
	<i>rho</i>	<i>P</i>	<i>n</i>
	-,881**	,000	130

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

4.1.3. Contrastación de hipótesis específica 3

Objetivo Específico 3

- Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Contraste de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq 0,05$; Se acepta la hipótesis nula.

La tabla 8 indica que el coeficiente de correlación de Spearman entre el DL y la realización personal es de -0.888, lo que indica una relación inversa y muy fuerte entre ellas. Además, con una significancia de 0.000, significativamente menor que 0.05, se establece que esta asociación es estadísticamente significativa; por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 8

Análisis de correlación entre la Realización personal y el Desempeño Laboral

DL	RP		
	<i>rho</i>	<i>P</i>	<i>n</i>
	-,888**	,000	130

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

4.1.4. Contrastación de hipótesis específica 4

Objetivo Específico 4

- Comparar el síndrome de Burnout en los trabajadores, según género, profesión y edad, del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Contraste de hipótesis

Ho: No existen diferencias significativas en el síndrome de Burnout según el género, la profesión y la edad de los trabajadores del área GDH de una empresa en Surquillo, 2024.

Ha: Existen diferencias significativas en el síndrome de Burnout según el género, la profesión y la edad de los trabajadores del área GDH de una empresa en Surquillo, 2024.

La tabla 9 indica que el SB es alto en ambos géneros, es así que, las mujeres tuvieron al 62.2% en nivel alto, mientras que el 37.8% se encuentra en nivel medio. Por otro lado, en el género masculino, el 71.4% reporta un nivel alto, superando al porcentaje de las mujeres en esta categoría, mientras que el 28.6% presenta un nivel medio. En resumen, los resultados sugieren que, las mujeres presentan niveles altos de SB.

Tabla 9*Niveles del Síndrome de Burnout según el género*

			SB		
			Medio	Alto	Total
Género	Femenino	Recuento	28	46	74
		%	37.8%	62.2%	100.0%
	Masculino	Recuento	16	40	56
		%	28.6%	71.4%	100.0%
Total	Recuento		44	86	130
	%		33.8%	66.2%	100.0%

No obstante, la tabla 10 muestra que el SB no presenta diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres ($p = 0.597$), por lo que se conserva la hipótesis nula. Estos datos indican que la distribución del SB es similar en ambos géneros, a pesar de que en un análisis descriptivo se observen variaciones en la variable entre hombres y mujeres, dichas diferencias no resultan significativas desde el punto de vista estadístico.

Tabla 10*Análisis de comparación del Síndrome de Burnout según el género*

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de SB es la misma entre categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,597	Conserve la hipótesis nula.

Nota. a. El nivel de significación es de ,050; b. Se muestra la significancia asintótica.

En la tabla 11 se observan diferencias relevantes en los niveles de SB entre las profesiones de los participantes. En el caso de los profesionales de Administración, el 35% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 66.2% se encuentra en un nivel bajo, así como,

los profesionales de Comunicaciones muestran una distribución similar, con un 33.3% en el nivel medio y un 66.7% en el nivel bajo. En Contabilidad, los resultados son preocupantes, ya que el 66.7% de los encuestados presenta un nivel medio, mientras que solo el 33.3% está en nivel bajo. Asimismo, los resultados en Derecho muestran un equilibrio entre los niveles medio y bajo, con un 50% en cada categoría.

En Economía, el 30% de los encuestados presenta un nivel medio, mientras que el 70% se encuentra en un nivel bajo. También, Gestión de RRHH presenta un 33.3% de nivel medio y un 66.7% de nivel bajo. En Ingeniería Industrial, el 28.6% de los participantes se centra en un nivel medio, mientras que el 71.4% está en el nivel bajo. Además, los profesionales de Marketing muestran un 41.2% en el nivel medio y un 58.8% en el nivel bajo. El único profesional de Matemáticas se encuentra en el nivel bajo. Finalmente, los profesionales de Psicología presentan un 27.3% de nivel medio y un 72.7% de nivel bajo, mientras que, en Trabajo Social, el 40% se encuentra en el nivel medio y el 60% en nivel bajo.

Tabla 11*Niveles del Síndrome de Burnout según la profesión*

			SB		Total
			Medio	Bajo	
Profesión	Administración	Recuento	7	13	20
		%	35.0%	65.0%	100.0%
	Comunicaciones	Recuento	2	4	6
		%	33.3%	66.7%	100.0%
	Contabilidad	Recuento	2	1	3
		%	66.7%	33.3%	100.0%
	Derecho	Recuento	3	3	6
		%	50.0%	50.0%	100.0%
	Economía	Recuento	3	7	10
		%	30.0%	70.0%	100.0%
	Gestión de RRHH	Recuento	1	2	3
		%	33.3%	66.7%	100.0%
	Ingeniería Industrial	Recuento	6	15	21
		%	28.6%	71.4%	100.0%
	Marketing	Recuento	7	10	17
		%	41.2%	58.8%	100.0%
	Matemática	Recuento	0	1	1
		%	0.0%	100.0%	100.0%
	Psicología	Recuento	9	24	33
		%	27.3%	72.7%	100.0%
	Trabajo Social	Recuento	4	6	10
		%	40.0%	60.0%	100.0%
Total		Recuento	44	86	130
		%	33.8%	66.2%	100.0%

No obstante, la tabla 12 muestra que el SB no presenta diferencias estadísticamente significativas entre las diversas profesiones ($p = 0.766$), por lo que se acepta la hipótesis nula.

Estos datos demuestran que la distribución del SB es similar en las once profesiones que agrupa el área de GDH en una empresa en Surquillo, a pesar de que en un análisis descriptivo se observen variaciones en la variable entre estas profesiones, dichas diferencias no resultan significativas desde el punto de vista estadístico.

Tabla 12

Análisis de comparación del Síndrome de Burnout según la profesión

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de SB es la misma entre categorías de Profesión.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,766	Conserve la hipótesis nula.

Nota. a. El nivel de significación es de ,050; b. Se muestra la significancia asintótica.

La tabla 13 presenta las diferencias en la prevalencia del SB entre los niveles medio y alto según cada grupo etario. En el rango de edad de 20-25 años, el 52.6% de los participantes presenta un nivel alto, mientras que el 47.4% tiene un nivel medio, siendo este el rango con mayor equilibrio entre ambas categorías. En el grupo de 26-31 años, el nivel alto aumenta al 72.7% y solo el 27.3% se encuentra en nivel medio. El grupo 32-36 tuvo al 56.7% en nivel alto y al 43.3% en nivel medio. Este patrón se mantiene en el rango 37-41 años, donde el 76% reporta un nivel alto, porcentaje más elevado en este estudio. Asimismo, en el grupo 41-46 años y 47-51 años, los niveles altos siguen siendo predominantes, con un 68.8% y 66.7% respectivamente. En el grupo de 52 o más años, aunque solo se tiene a un participante, se observa que tiene un nivel alto.

Los resultados sugieren que, aunque el nivel alto de SB es predominante en todos los rangos, algunos grupos, como los de 26-31 años y 36-41 años, tiene una mayor proporción relativa de casos severos, posiblemente debido a factores laborales o responsabilidades

particulares en esas etapas de la vida.

Tabla 13

Niveles del Síndrome de Burnout según la edad

		SB		Total	
		Medio	Alto		
Edad	20-25	Recuento	9	10	19
		%	47.4%	52.6%	100.0%
	26-31	Recuento	9	24	33
		%	27.3%	72.7%	100.0%
	32-36	Recuento	13	17	30
		%	43.3%	56.7%	100.0%
	37-41	Recuento	6	19	25
		%	24.0%	76.0%	100.0%
	41-46	Recuento	5	11	16
		%	31.3%	68.8%	100.0%
	47-51	Recuento	2	4	6
		%	33.3%	66.7%	100.0%
	52 a más	Recuento	0	1	1
		%	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Recuento	44	86	130
		%	33.8%	66.2%	100.0%

Sin embargo, en la tabla 14 se muestra que el síndrome de SB no presenta diferencias estadísticamente significativas entre las edades ($p = 0.728$), por lo que se conserva la hipótesis nula. Estos datos indican que la distribución del síndrome de SB es similar entre los grupos etarios, a pesar de que en un análisis descriptivo se observen variaciones en la variable, dichas diferencias no resultan significativas desde el punto de vista estadístico.

Tabla 14

Análisis de comparación del Síndrome de Burnout según la edad

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de SB es la misma entre categorías de Profesión.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,728	Conserve la hipótesis nula.

Nota. a. El nivel de significación es de ,050; b. Se muestra la significancia asintótica.

De esta manera, en base a los resultados obtenidos, se puede aceptar la hipótesis nula acerca de que no existen diferencias significativas en el SB según el género, la profesión y la edad de los trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

4.1.5. Contrastación de hipótesis específica 5

Objetivo Específico 5

- Comparar el desempeño laboral en los trabajadores, según género, profesión y edad, del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

Contraste de hipótesis

Ho: No existen diferencias significativas en el desempeño laboral según el género, la profesión y la edad de los trabajadores del área GDH de una empresa en Surquillo, 2024.

Ha: Existen diferencias significativas en el desempeño laboral según el género, la profesión y la edad de los trabajadores del área GDH de una empresa en Surquillo, 2024.

La tabla 15 indica que hay diferencias sutiles pero significativas entre hombres y mujeres en su DL, lo cual podría estar relacionado con factores específicos de género en el

contexto laboral. En el caso de las mujeres, el 29.7% de las participantes se encuentra en un nivel bajo de DL, el 32.4% en un nivel medio y el 37.8% en un nivel alto. Por otro lado, entre los hombres, el 35.7% de los participantes presenta un desempeño bajo, el 35.7% un desempeño medio y el 28.6% un desempeño alto. En conclusión, el análisis sugiere que las mujeres tienen una ligera ventaja en alcanzar niveles altos de rendimiento en comparación con los hombres.

Tabla 15

Niveles del Desempeño Laboral según el género

			DL			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Género	Femenino	Recuento	22	24	28	74
		%	29.7%	32.4%	37.8%	100.0%
	Masculino	Recuento	20	20	16	56
		%	35.7%	35.7%	28.6%	100.0%
Total		Recuento	42	44	44	130
		%	32.3%	33.8%	33.8%	100.0%

No obstante, en la tabla 16 se presenta que el DL no presenta diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres ($p = 0.375$), por lo que se acepta la hipótesis nula. Estos datos indican que la distribución del SB es similar entre ambos géneros, a pesar de que en un análisis descriptivo se observen variaciones en la variable con respecto a los hombres y las mujeres, dichas diferencias no resultan significativas desde el punto de vista estadístico.

Tabla 16*Análisis de comparación del Desempeño Laboral según el género*

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de DL es la misma entre categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,597	Conserve la hipótesis nula.

Nota. a. El nivel de significación es de ,050; b. Se muestra la significancia asintótica.

La tabla 17 indica que hay diferencias que reflejan cómo la naturaleza de cada profesión, las demandas del entorno laboral y las habilidades específicas de cada campo impactan en el rendimiento de los profesionales. En Administración, el 25% de los participantes se encuentra en un nivel bajo, el 40% en un nivel medio y el 35% en un nivel alto. Además, el grupo de Comunicaciones presenta un 50% en desempeño bajo, el 16.7% en desempeño medio y el 33.3% en desempeño alto. Así como, en Contabilidad, el 33.3% en nivel medio y el 66.7% en nivel alto. Los profesionales de Derecho, se distribuye con un 16.7% en nivel bajo, el 33.3% en nivel medio y el 50% en nivel alto.

Asimismo, en Economía, el 30% tuvo un desempeño bajo, el 40% en medio y el 30% en alto. Los profesionales de Gestión de RRHH obtuvo un 33.3% en nivel bajo, medio y alto. También, en Ingeniería Industrial el 19% estuvo en nivel bajo, el 52.4% en nivel medio y el 28.6% en nivel alto. Los profesionales de Marketing, tuvieron nivel bajo (35.3%), el 23.5% en nivel medio y el 41.2% en nivel alto. Además, en Matemática el 100% estuvo en nivel medio. Por último, los profesionales de Psicología, el 45.5% tuvo un desempeño bajo, el 27.3% en nivel medio y el 27.3% en nivel alto, mientras que en Trabajo Social el 40% tuvo un nivel bajo, el 20% en nivel medio y el 40% en nivel alto.

Tabla 17*Niveles del Desempeño Laboral según la profesión*

			DL			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Profesión	Administración	Recuento	5	8	7	20
		%	25.0%	40.0%	35.0%	100.0%
	Comunicaciones	Recuento	3	1	2	6
		%	50.0%	16.7%	33.3%	100.0%
	Contabilidad	Recuento	0	1	2	3
		%	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	Derecho	Recuento	1	2	3	6
		%	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%
	Economía	Recuento	3	4	3	10
		%	30.0%	40.0%	30.0%	100.0%
	Gestión de RRHH	Recuento	1	1	1	3
		%	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
	Ingeniería Industrial	Recuento	4	11	6	21
		%	19.0%	52.4%	28.6%	100.0%
	Marketing	Recuento	6	4	7	17
		%	35.3%	23.5%	41.2%	100.0%
	Matemática	Recuento	0	1	0	1
		%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Psicología	Recuento	15	9	9	33
		%	45.5%	27.3%	27.3%	100.0%
	Trabajo Social	Recuento	4	2	4	10
		%	40.0%	20.0%	40.0%	100.0%
Total		Recuento	42	44	44	130
		%	32.3%	33.8%	33.8%	100.0%

Sin embargo, en la tabla 18 se muestra que el DL no presenta diferencias estadísticamente significativas entre las profesiones ($p = 0.918$), por lo que se conserva la

hipótesis nula. Estos datos indican que la distribución del SB es similar entre los once grupos de profesionales; a pesar de que en un análisis descriptivo se observen variaciones, dichas diferencias no resultan significativas desde el punto de vista estadístico.

Tabla 18

Análisis de comparación del Desempeño Laboral según la profesión

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de DL es la misma entre categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,918	Conserve la hipótesis nula.

Nota. a. El nivel de significación es de ,050; b. Se muestra la significancia asintótica.

En la tabla 19 se muestra que en el grupo de 20-25 años, el 26.3% de los participantes se ubica en niveles bajos y medios de DL, mientras que el 47.4% alcanza un desempeño alto. Además, en el rango de 26-31 años, el desempeño se distribuye con un 33.3% en nivel bajo, un 39.4% en nivel medio y un 27.3% en nivel alto. Asimismo, el grupo de 32-36 años muestra una mejora en el desempeño alto, alcanzando el 43.3%, con un 26.7% en nivel bajo y un 30% en nivel medio.

En el rango etario de 37-41 años, el 36% de los participantes está en un nivel bajo, el 40% en un nivel medio y solo el 24% en un nivel alto. También, el rango de 42-46 años presenta la mayor proporción de desempeño bajo (43.8%) y una disminución en los niveles medio (25%) y alto (31.3%). En el grupo de 47-51 años, el desempeño medio alcanza el 50%, mientras que el desempeño bajo es del 16.7% y el alto del 33.3%. Por último, el grupo de 51 a más años tuvieron un nivel bajo de desempeño (100%).

Tabla 19*Niveles del Desempeño Laboral según la edad*

			DL			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Edad	20-25	Recuento	5	5	9	19
		%	26.3%	26.3%	47.4%	100.0%
	26-31	Recuento	11	13	9	33
		%	33.3%	39.4%	27.3%	100.0%
	32-36	Recuento	8	9	13	30
		%	26.7%	30.0%	43.3%	100.0%
	37-41	Recuento	9	10	6	25
		%	36.0%	40.0%	24.0%	100.0%
	42-46	Recuento	7	4	5	16
		%	43.8%	25.0%	31.3%	100.0%
	47-51	Recuento	1	3	2	6
		%	16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	52 a más	Recuento	1	0	0	1
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total		Recuento	42	44	44	130
		%	32.3%	33.8%	33.8%	100.0%

No obstante, la tabla 20 muestra que el DL no presenta diferencias estadísticamente significativas entre los grupos etarios ($p = 0.717$), por lo que se acepta la hipótesis nula. Estos datos indican que la distribución del SB es similar entre las edades; a pesar de que en un análisis descriptivo se observen variaciones en la variable, dichas diferencias no resultan significativas desde el punto de vista estadístico.

Tabla 20*Análisis de comparación del Desempeño Laboral según la edad*

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.^{a,b}	Decisión
1	La distribución de DL es la misma entre categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,717	Conserve la hipótesis nula.

Nota. a. El nivel de significación es de ,050; b. Se muestra la significancia asintótica.

En ese sentido, en base a los resultados obtenidos, se puede aceptar la hipótesis nula acerca de que no existen diferencias significativas en el DL según el género, la profesión y la edad de los trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general, se encontró una relación inversa y muy fuerte entre variables en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, dado que el coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.886; así como, esta asociación fue significativa estadísticamente, ya que la significancia fue de 0.000. Estos hallazgos sugieren que a medida que aumenta el SB, el DL tiende a disminuir de manera notable. Asimismo, lo encontrado coincide con los hallazgos de Páliz (2022), quien reportó una correlación de -0.258 con significancia de 0.001, es así que se observó una relación negativa y significativa entre las variables.

Además, Camacho (2024) refuerza esta noción al presentar una correlación de -0.515 con significancia de 0.000, indicando una asociación negativa, débil y significativa, por ende, a mayor SB, menor es el DL, lo que es consistente con los resultados obtenidos. Por otro lado, Larrea (2021) también encontró una correlación significativa entre las variables ($p = 0.001$), lo que apoya la idea de que el SB impacta negativamente en la efectividad laboral; sin embargo, esta asociación fue positiva y moderada ($r = 0.689$), lo que contradice a lo hallado en esta investigación, dado que para Larrea (2021) a mayores niveles de SB, mayor será el desempeño de los trabajadores.

La fuerte correlación negativa entre las variables observada en este estudio se puede explicar en base a que el SB se caracteriza por el AE, la despersonalización y la disminución de la realización personal, lo que puede llevar a una reducción significativa en la motivación y el compromiso del trabajador; es así que, cuando los empleados experimentan un alto nivel de estrés y agotamiento, su capacidad para concentrarse y desempeñarse de manera efectiva se ve comprometida, resultando en un DL deficiente (Saborío e Hidalgo, 2015).

Además, la OMS en el CIE-11 sugiere que el estrés prolongado, como el asociado con el SB, puede afectar negativamente la percepción que los trabajadores tienen de su entorno

laboral; por ende, esta percepción alterada puede desencadenar sentimientos de ineficacia y frustración, lo que a su vez puede llevar a una menor calidad en el trabajo realizado (Bianchi y Schonfeld, 2023).

En relación con el objetivo específico 1, se halló una relación inversa y muy fuerte entre la dimensión AE y la variable DL en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, dado que el coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.879 ; así como, esta asociación fue significativa estadísticamente, ya que la significancia fue de 0.000 . Al comparar estos hallazgos con los de Gisbert (2021), quien reportó una correlación de -0.650 con una significancia de 0.000 entre factores, se observa que ambos estudios concuerdan en la existencia de una relación negativa y significativa a nivel estadístico. Sin embargo, el presente estudio revela una asociación más fuerte, lo que podría indicar que el AE tiene un impacto aún más profundo en el DL de los trabajadores en este contexto específico.

Además, Pazmiño (2020) reporta una correlación positiva débil y significativa entre los factores ($r = 0.266$; $p < 0.001$), lo que difiere del enfoque negativo encontrado en los otros estudios, pero que concuerda en la significancia de la relación entre estos factores. Esta discrepancia sugiere que la relación entre variables puede variar dependiendo de los factores contextuales.

La relación inversa y fuerte entre los factores se fundamenta en que el AE se caracteriza por una sensación de agotamiento mental y físico debido a la exposición prolongada a situaciones estresantes en el trabajo; por ello, los empleados al experimentar este tipo de agotamiento, suelen presentar falencias en su capacidad para realizar tareas y mantener un rendimiento óptimo, lo que se traduce en un bajo rendimiento (Gisbert, 2021).

En base al objetivo específico 2, se obtuvo una relación inversa y muy fuerte entre la despersonalización y el DL en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, dado que el coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.881 ; así como, esta asociación fue

significativa estadísticamente, ya que la significancia fue de 0.000. Dicho hallazgo presente una tendencia similar con el estudio de Abarca y Cáceres (2022), quienes encontraron una correlación de -0.510 con significancia de 0.002, lo que indica que mayor nivel de despersonalización, menor será el rendimiento de los empleados. Esto sugiere que el impacto de la despersonalización en el DL es más crítico en el contexto analizado, dado que el presente estudio muestra una conexión más intensa. En contraste, los resultados de Arévalo (2021) reportaron una correlación positiva moderada de 0.431 con una significancia de 0.013 entre la despersonalización y el DL, lo cual difiere notablemente de los hallazgos actuales; sin embargo, coincide en la existencia de una asociación significativa entre la despersonalización y el rendimiento.

La relación inversa y muy fuerte entre la despersonalización y el DL, evidenciada en el análisis, puede explicarse a través de que la despersonalización, componente del SB, se caracteriza por una actitud negativa y distante hacia las personas con las que se interactúa en el trabajo, lo que puede llevar a una desconexión emocional con las responsabilidades y objetivos laborales (Lovo, 2021). Esta desconexión, a su vez, puede resultar en una disminución de la motivación y el compromiso, factores clave para un DL efectivo (Bracho, 2020).

De acorde al objetivo específico 3, se evidenció una relación inversa y muy fuerte entre la realización personal y el DL en trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, dado que el coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.888; así como, esta asociación fue significativa estadísticamente, ya que la significancia fue de 0.000. Este hallazgo indica que, a medida que disminuye la realización personal, el DL se ve seriamente afectado. Además, lo hallado discrepa en cierta magnitud con los resultados de Limay y Quiróz (2024), quienes reportaron una correlación positiva de 0.285 con una significancia de 0.006 entre la realización personal y el DL, pero concuerda en que están correlacionados significativamente.

Por otro lado, los hallazgos concuerdan con el estudio de Cárdenas (2022), quien encontró un coeficiente de correlación de -0.062 entre la realización personal y el DL, sin embargo, no se halla similitudes con la significancia encontrada por Cárdenas, ya que fue de 0.677 , que indica que no existe una relación estadísticamente significativa. Es así como, mientras el estudio actual muestra cómo la reducción de la realización personal impacta negativamente en el rendimiento laboral, el estudio de Limay y Quiróz (2024) sugiere que una mayor realización personal puede contribuir a un mejor desempeño. Esto subraya la importancia de la conexión emocional y la satisfacción en el trabajo, que parecen ser fundamentales para el rendimiento. Sin embargo, los resultados de Cárdenas refuerzan la idea de que la realización personal no siempre está alineada con el DL, ya que encontró que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto sugiere que otros factores pueden influir en esta dinámica laboral.

Este hallazgo se fundamenta, en que la reducción de la realización personal refleja un desgaste profesional que surge ante el estrés y la sobrecarga laboral, pues cuando los trabajadores sienten que no alcanzan sus metas o que su eficacia disminuye, se debilitan su motivación y compromiso, afectando directamente su rendimiento. Esta menor percepción de logro reduce la iniciativa y la participación en las tareas, generando un entorno laboral menos eficaz, tal como señalan Haro y Hurtado (2023), quienes explican que la pérdida de satisfacción y eficacia profesional deteriora la motivación y limita el desempeño.

En el objetivo específico 4, se encontró que no existen diferencias significativas en el SB según género, profesión y edad de los trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo. Sin embargo, en un análisis descriptivo se encontró que las mujeres presentaron niveles más altos en el SB, lo que coincide con investigaciones como las de Abarca y Cáceres (2022), donde se observó que las dimensiones de AE y despersonalización son más notorias en ciertos perfiles, aunque su estudio no especifica una distinción de género. Además, los altos

niveles de AE observados en el estudio actual también son consistentes con los resultados de Haro y Hurtado (2023), quienes reportaron un 35% de nivel alto en esta dimensión. Esto podría atribuirse a la sobrecarga emocional y social que enfrentan las mujeres en ambientes laborales, especialmente cuando deben equilibrar múltiples roles (laborales, familiares y personales).

Asimismo, los resultados descriptivos muestran que los grupos etarios de 26-31 y 36-41 años tienen una mayor proporción de casos severos con SB, lo que es congruente con los resultados de Páliz (2022) y Larrea (2021), quienes destacaron una correlación significativa entre las demandas laborales y las etapas de la vida donde las responsabilidades laborales y personales suelen ser más intensas. Además, estas edades corresponden a momentos clave en la consolidación de la carrera profesional, donde los niveles de estrés son elevados debido a las expectativas de desempeño y desarrollo.

Por último, el hallazgo descriptivo de que los profesionales de Administración presentan niveles más altos de SB guarda relación con los resultados de Olivera (2022), quien observó que los empleados administrativos exhibían niveles altos de AE y despersonalización. Asimismo, los estudios de Arévalo (2021) y Camacho (2024) destacaron que en áreas con alta carga administrativa, el SB tiende a ser más prevalente debido a la presión por cumplir con objetivos específicos y los constantes plazos.

Finalmente, en el objetivo específico 5, se encontró que no existen diferencias significativas en el DL según género, profesión y edad de los trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo. No obstante, en un análisis descriptivo se halló que las mujeres alcanzaron mayores niveles de DL, lo que coincide con investigaciones como las de Abarca y Cáceres (2022), quienes muestran que el SB afecta negativamente al DL por diversas razones como la sobrecarga de roles y expectativas, generando que experimenten mayores niveles de estrés.

Además, en el mismo análisis descriptivo, los grupos etarios, particularmente los de 26-

31 años tuvo niveles bajos de desempeño y los de 32-36 años presentaron niveles altos de desempeño. Según Camacho (2024) y Pazmiño (2020), indicaron que los empleados más jóvenes pueden experimentar mayores niveles de estrés debido a su adaptación al entorno laboral y las expectativas profesionales. Por otro lado, los trabajadores de mayor edad, como los de 32-36 años, pueden haber alcanzado una mayor estabilidad emocional y profesional, lo que les permite manejar mejor el estrés y, por ende, tener un mejor desempeño. Este patrón también se observa en el estudio de Larrea (2021), donde el desempeño se mantuvo alto a medida que los empleados ganaron experiencia.

Asimismo, en los resultados descriptivos, los profesionales de Psicología mostraron mayor DL, alineándose al estudio de Olivera (2022), donde la capacidad de manejar el estrés y las emociones juega un rol importante en la productividad laboral. Los profesionales en Psicología están entrenados para lidiar con estrés y aplicar estrategias de afrontamiento más efectivas, lo que podría resultar en un desempeño más eficiente en comparación con otros profesionales.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye, en base al objetivo general, que existe una relación inversa, muy fuerte y significativa ($Rho = -0.886$; $p = 0.000$) entre las variables en los trabajadores del área GDH en la empresa de Surquillo. Por ello, a medida que se incrementan los niveles de Burnout, el desempeño disminuye notablemente.
- 6.2. Se concluye, con respecto al primer objetivo específico, que existe una relación inversa, muy fuerte y significativa ($Rho = -0.879$; $p = 0.000$) entre el DL y el AE de los trabajadores del área GDH en la empresa de Surquillo. Esto sugiere que el AE impacta de manera significativa en la capacidad de los trabajadores para desempeñarse adecuadamente en sus funciones.
- 6.3. Se concluye, en base al segundo objetivo específico, que existe una relación inversa, muy fuerte y significativa ($Rho = -0.881$; $p = 0.000$) entre el DL y la despersonalización de los trabajadores del área GDH en la empresa de Surquillo. Este hallazgo resalta cómo la despersonalización, como un componente del SB, puede afectar negativamente la efectividad y el compromiso de los trabajadores.
- 6.4. Se concluye, con respecto al tercer objetivo específico, que existe una relación inversa, muy fuerte y significativa ($Rho = -0.888$; $p = 0.000$) entre el DL y la realización personal de los trabajadores del área GDH en la empresa de Surquillo. Esto indica que una falta de realización personal puede contribuir a un bajo desempeño.
- 6.5. Se concluye, en base al cuarto objetivo específico, que no existen diferencias significativas en el SB según el género, la profesión y la edad ($p > 0.05$) de los trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.
- 6.6. Se concluye, en base al cuarto objetivo específico, que no existen diferencias significativas en el DL según el género, la profesión y la edad ($p > 0.05$) de los trabajadores del área GDH en una empresa de Surquillo, 2024.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda a la empresa implementar un programa integral de prevención y manejo del síndrome de Burnout, que incluya evaluaciones periódicas del bienestar emocional de los empleados. Este programa puede incluir talleres sobre manejo del estrés, actividades de *team building* y espacios para la retroalimentación abierta. Además, promover un ambiente laboral saludable que valore el equilibrio entre la vida personal y laboral contribuirá a reducir el AE y la despersonalización, mejorando así el desempeño general de los trabajadores.
- 7.2. Se aconseja a los directivos de la empresa priorizar la creación de una cultura organizacional que fomente la comunicación y empatía, permitiendo que los colaboradores se sientan valorados y escuchados. Asimismo, es esencial que capaciten a los líderes sobre cómo identificar señales de Burnout y cómo intervenir de manera efectiva; así como, implementar políticas flexibles, como horarios adaptables, los cuales pueden ayudar a mitigar el AE y fomentar una mayor realización personal entre los empleados.
- 7.3. Se sugiere a los colaboradores ser proactivos en cuidar su bienestar emocional y buscar apoyo cuando sea necesario, para ello pueden participar en actividades de desarrollo personal y profesional que ofrezca la empresa. Además, los empleados deben establecer sus propios límites saludables entre su vida laboral y personal, y utilicen recursos disponibles, como el asesoramiento o programas de bienestar, para abordar cualquier síntoma de Burnout que puedan experimentar.
- 7.4. Se recomienda profundizar en el diseño de investigación para ir de una correlación a la causalidad a través de intervenciones para evaluar la eficacia real de programas enfocados en el manejo y prevención del Burnout, así como, medir el desempeño laboral antes y después de dicha intervención. Asimismo, se podría analizar variables

contextuales y organizacionales que puedan actuar como moderadoras en la relación de estos fenómenos, lo que ofrecería una comprensión más completa de las variables.

VIII. REFERENCIAS

- Abarca, D. y Cáceres, Y. (2022). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Bruval S.A.C., Cusco – 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99962>
- Alegre, A. (02 de mayo de 2023). “Burnout”: ¿A qué profesiones perjudica más este síndrome que afecta el rendimiento laboral? Noticias FCCTP: Universidad de San Martín de Porres. <https://fcctp.usmp.edu.pe/noticias/posgrado-de-psicologia/burnout-a-que-profesiones-perjudica-mas-este-sindrome-que-afecta-el-rendimiento-laboral/>
- América Economía. (10 de marzo de 2022). *Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre “síndrome de trabajador quemado”*. América Economía. <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>
- Arévalo, A. (2021). *Síndrome de Burnout y la Gestión del Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62085>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Armada, J. (2021). *Gestión por competencias: propuesta de cara a la realidad organizacional en Perú*. *Revista de Filosofía*, 38(98), 310-325. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8129158>
- Bakker, A. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. *Journal of Work and*

Organizational Psychology, 29(3), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>

Bakker, A., Demerouti, E., Sanz, A. y Rodríguez, A. (2023). La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales: Nuevos Desarrollos en la Última Década. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39(3), 157-167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>

Barragan, A. y Hernández, K. (2025). *Gestión por competencias: modelo para la alineación, actualización y definición de perfiles de cargo* [Tesis de maestría, Universidad El Bosque]. Repositorio Institucional Universidad El Bosque. <https://hdl.handle.net/20.500.12495/14827>

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788

Bianchi, B. y Schonfeld, I. (2023). Examining the evidence base for burnout. *Bulletin of the World Health Organization*, 101(11), 743-745. <https://doi.org/10.2471%2FBLT.23.289996>

Biggs, A. y Brough, P. (2025). Stress and Coping Theory. En Liamputtong, P. (Ed.), *Handbook of Concepts in Health, Health Behavior and Environmental Health* (pp. 1-23). https://doi.org/10.1007/978-981-97-0821-5_39-1

Bosnjak, M., Ajzen, I. y Schmidt, P. (2020). The Theory of Planned Behavior: Selected Recent Advances and Applications. *Europe's Journal of Psychology*, 16(3), 352-356. <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i3.3107>

Bracho, D. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. 4(1), 264-294.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390785>

Cajo, J. (2017). *Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1369>

Camacho, J. (2024). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en colaboradores de una empresa privada post pandemia en Sullana – Piura – 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135400>

Camacho, O., Pedroza, F., Navarro, G., De la Roca, J. y Fulgencio, M. (2024). Modelo transaccional del estrés y estilos de afrontamiento en investigación psicológica del estrés: Análisis crítico. *Uaricha*, 22, 42-53. <https://doi.org/10.35830/kcgm5244>

Cardoso, T. y Ghedine, T. (2023). Teoria das demandas e recursos do trabalho: estado da arte, caminhos e perspectivas. *Revista de Gestão e Secretariado*, 14(10), 17147–17165. <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2570>

Carré, J. y Castillo, I. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de la empresa de servicios Moroni SRL Trujillo – 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30019/Tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>

Cavazos, J. y Máynez, A. (2023). Satisfacción laboral en tiendas de conveniencia mexicanas: un análisis desde la teoría de recursos-demandas laborales. *Cuadernos De Administración*, 36. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao36.slctm>

Conner, M. (2020). Theory of Planned Behavior. En Tenenbaum, G. y Eklund, R. (Eds.), *Handbook of Sport Psychology*. <https://doi.org/10.1002/9781119568124.ch1>

De Beer, L., Vaart, L., Escaffi, M., De Witte, H. y Schaufeli, W. (2024). Maslach Burnout Inventory—General survey: A systematic review and meta-analysis of measurement properties. *European Journal of Psychological Assessment*, 40(5), 360–375. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000797>

Florica, C., Tanase, T. y Antonia, S. (2022). The Effects of Burnout on the Professional Activity of Teachers. *Technium Social Sciences Journal*, 34, 430-440. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/techssj34&div=31&id=&page=>

Fong, N. y Bayona, S. (2024). Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) y la Política de Seguridad de la Información. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (69), 588-598. <https://www.proquest.com/openview/d979c8f7792b423a88e785e7e617b8ac/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>

Gandhi, U. (2025). Overview of occupational stress and its implications for technology-based interventions in early adulthood. *Scientific Studies: A Multidisciplinary Journal*, 1(1), 7-10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17085189>

García, R., Antonietti, A. y Fernández, A. (2024). Evolución e impacto del enfoque de competencias. *Técnica Administrativa*, 23(1), 2.

<https://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=230102>

Gisbert, F. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia* [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional UMSA.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26899/T-1409.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerra, C. (2024). *Gestión por competencias y desempeño laboral en la gerencia de desarrollo económico del Gobierno Regional de Tumbes, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.

<https://hdl.handle.net/20.500.12874/65250>

Haro D. y Hurtado F. (2023). *Incidencia del síndrome Burnout y desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica la norte de Quito en el periodo 2022-2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24233/1/TTQ991.pdf>

Hernández, B. (2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa:

Una aproximación mediante el modelo JD-R. *RECAI*, 1-22.

<https://www.semanticscholar.org/paper/Estr%C3%A9s-laboral-y-trastornos-adictivos-en-empleados-Tenorio/25daa48ad9cc945cb3cea0baf9e8767413fbd94>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Huamán, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 174-188.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8939096>

Huamanyalli, E. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral en Institución Pública* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

Repositorio UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6410>

Infobae. (2021, 23 de noviembre). *Síndrome de burnout: el 80,2% de los argentinos dijo sentirse más extenuado que antes de la pandemia*. Infobae.

<https://www.infobae.com/america/tendencias-america/2021/11/23/sindrome-de-burnout-el-802-de-los-argentinos-dijo-sentirse-mas-extenuado-que-antes-de-la-pandemia/>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (14 de enero de 2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*.

<https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>

Kinman, G. (2024). Maslach Burnout Inventory. *Occupational Medicine*, 74(9), 630–631.

<https://academic.oup.com/occmed/article-abstract/74/9/630/7958938>

Kumareswaran, S. (2023). Burnout among Employees: A Narrative Review. *European Journal of Humanities and Social Sciences*, 3(2), 15-20.

<https://doi.org/10.24018/ejsocial.2023.3.2.410>

Larrea, D. (2021). *Síndrome de Burnout en el desempeño administrativo del talento humano* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32233?locale=en>

Limay, K. y Quiróz, L. (2024). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores internos de la empresa Promart Homecenter – Cajamarca 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6236>

Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Martínez, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza*, 12(24), 17-28. [https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12\(24\).pdf#page=17](https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24).pdf#page=17)

Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C. y Mamani, Y. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 1(2), 21-29. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Olivera, E. (2022). *El Síndrome de Burnout y su efecto en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la SUNARP-Sede Cajamarca 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5189>

- Ordoñez, D., Calderón, J. y Padilla, L. (2021). Revisión de literatura de la teoría del comportamiento planificado en la decisión de compra de productos orgánicos. *Revista Nacional De Administración*, 12(1). <https://doi.org/10.22458/rna.v12i1.3178>
- Organización Panamericana de la Salud. (1980). *Informe Belmont - Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación: Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento*. Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/documentos/informe-belmont-principios-eticos-directrices-para-proteccion-sujetos-humanos>
- Páliz, P. (2022). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativa de la EP-EMAPA-A* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Nacional PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/2573aff7-f8be-4df4-b090-ce3a9fbd67c7>
- Paz, T. (2020). Gestión Educativa y la Mejora del Desempeño Laboral de los Docentes. *Ciencia y Educación*. 1(4), 15-26. <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/21/35>
- Pazmiño, A. (2020). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31965/1/094%20GTH.pdf>
- Postolov, K. y Postolov, B. (2025). Stress management and generation Y. *Mest Journal*, 13(2), 187-196. <http://dx.doi.org/10.12709/mest.13.13.02.13>
- Rivera, G., Ortiz, Á., Miranda, M. y Navarrete P. (2019). Factores de riesgo asociados al

síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2).
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/101/101676007/101676007.pdf>

Román, I. y Muñoz, K. (2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las
áreas del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Ciencia &
Tecnología*, 20(28), 93-103.
<https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/399/493>

Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1).
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-
00152015000100014&script=sci_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)

Sánchez, D., Aguirre, C. y Galván, A. (2023). Intención emprendedora en estudiantes
universitarios. Un modelo a partir de la Teoría del Comportamiento Planificado.
Vinculatégica EFAN, 9(1), 17–33. <https://doi.org/10.29105/vtga9.1-369>

Sombret, P. (2023, 16 de junio). *Estadísticas sobre burnout: ¿qué revelan las últimas cifras?*
[Blog]. Deskbird. <https://es.deskbird.com/blog/burnout-statistics>

Ticahuanca, F. y Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista
de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>

Torres, Y. (2022, 7 de enero). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad
de trabajo.* Medicina y Salud Pública.
[https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-
del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348](https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348)

Véliz, A. (2022). Reflexión Crítica sobre la Administración del Desempeño laboral.

TecnoHumanismo,

2(6),

48-65.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8510624>

Vidal, J. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3600-3631.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487

Vizoso, C. (2022). Teoría de las demandas y los recursos laborales en el profesorado. Una revisión sistemática. *Aula Abierta*, 51(3), 245–254.

<https://doi.org/10.17811/rifie.51.3.2022.245-254>

Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L. y Silva, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria.

COMMERCIIUM PLUS, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024?</p> <p>Específicas:</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024.</p> <p>Específicas:</p>	<p>General:</p> <p>Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores del área de tecnología en una empresa de Surquillo, 2024.</p> <p>Específicas:</p>	<p>Síndrome de Burnout</p>	<p>• Agotamiento emocional.</p> <p>• Despersonalización.</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Población:</p>

<p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal. 	<p>1,475 trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024.</p> <p>Muestra:</p> <p>130 trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo,</p>	<p>Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo,</p>	<p>Existe una relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Eficiencia. 	<p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico por conveniencia del investigador</p>

<p>2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024?</p>	<p>2024.</p> <p>Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024.</p>	<p>empresa de Surquillo, 2024.</p> <p>Existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en trabajadores del área de GDH en una empresa de Surquillo, 2024.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Productividad. 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: Programa estadístico SPSS, versión 27, en español.</p>
--	--	---	--	--	--

Anexo B: Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario sobre el nivel de síndrome de Burnout

Validez de constructo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	62,13	603,081	,424	,953
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado	62,06	599,867	,486	,952
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	62,09	597,314	,533	,951
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los estudiantes	62,06	590,319	,616	,950
5. Siento que estoy tratando a mis compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales	62,00	581,226	,722	,949
6. Siento que trabajar todo el día con mis compañeros me cansa	62,31	580,609	,743	,949
7. Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes	62,19	586,351	,665	,950
8. Me siento presionado por mi trabajo	62,06	586,125	,665	,950
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	62,06	581,609	,737	,949
10. Siento que me he vuelto insensible con mis compañeros de trabajo	61,81	579,512	,714	,949
11. Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente	61,69	586,093	,664	,950
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	61,66	579,394	,689	,949
13. Me siento frustrado por mi trabajo	62,00	571,548	,811	,948
14. Creo que estoy trabajando demasiado	62,06	574,512	,803	,948

15. Realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo	61,97	578,354	,718	,949
16. Siento que trabajar en contacto directo con mis compañeros me produce estrés	62,25	570,065	,756	,949
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	62,13	578,435	,741	,949
18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros	62,16	573,814	,789	,948
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	62,09	579,765	,747	,949
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	62,16	582,394	,667	,950
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	62,34	589,523	,578	,951
22. Me parece que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas	62,38	594,952	,495	,952

Confiabilidad

Alfa de Cronbach:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	22

Estadísticas de los ítems:

	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach	N
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	2,91	1,614	,953	32
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado	2,97	1,555	,952	32
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	2,94	1,523	,951	32
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten los estudiantes	2,97	1,555	,950	32

5. Siento que estoy tratando a mis compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales	3,03	1,596	,949	32
6. Siento que trabajar todo el día con mis compañeros me cansa	2,72	1,571	,949	32
7. Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes	2,84	1,568	,950	32
8. Me siento presionado por mi trabajo	2,97	1,576	,950	32
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	2,97	1,555	,949	32
10. Siento que me he vuelto insensible con mis compañeros de trabajo	3,22	1,660	,949	32
11. Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente	3,34	1,578	,950	32
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	3,38	1,718	,949	32
13. Me siento frustrado por mi trabajo	3,03	1,675	,948	32
14. Creo que estoy trabajando demasiado	2,97	1,616	,948	32
15. Realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo	3,06	1,684	,949	32
16. Siento que trabajar en contacto directo con mis compañeros me produce estrés	2,78	1,827	,949	32
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	2,91	1,634	,949	32
18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros	2,88	1,661	,948	32
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	2,94	1,585	,949	32
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	2,88	1,680	,950	32
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	2,69	1,674	,951	32
22. Me parece que mis compañeros de trabajo me culpan por alguno de sus problemas	2,66	1,715	,952	32

Omega de McDonald:

Omega de McDonald	N de elementos
,980	22

Cuestionario sobre el nivel de desempeño laboral

Validez de constructo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Cumplimiento con las metas dentro de los cronogramas establecidos	35,25	114,645	,445	,907
2. Cumplimiento con las tareas que me asignan	35,28	110,467	,565	,903
3. Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo	35,16	113,943	,506	,904
4. Logro eficientemente las tareas que me asignan	34,94	111,867	,549	,903
5. Cumplimiento con eficacia mi trabajo dentro de la empresa	35,25	109,097	,671	,899
6. Mi nivel de producción es acorde a lo establecido en las políticas de la empresa	35,31	109,641	,669	,899
7. Llego a cumplir con las metas establecidas en mi trabajo	35,31	105,706	,806	,893
8. Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de la empresa	35,09	110,539	,609	,901
9. Logro desarrollar mi trabajo con calidad	35,16	109,620	,686	,898
10. Logro realizar las actividades que me asignan	35,16	113,168	,524	,904
11. Mi grado de responsabilidad es acorde a mi capacidad profesional	35,25	111,226	,633	,900
12. Mi nivel de conocimiento técnico me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo	35,09	109,507	,673	,899
13. Logro desarrollar mi trabajo con liderazgo y cooperación	35,22	113,015	,515	,904
14. Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno de trabajo	35,22	111,467	,583	,902
15. El tiempo que empleo para la realización de mis actividades es óptimo	34,94	113,093	,527	,904

Confiabilidad**Alfa de Cronbach:**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	15

Estadísticas de los ítems:

	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach	N
1. Cumpro con las metas dentro de los cronogramas establecidos	2,44	1,134	,907	32
2. Cumpro con las tareas que me asignan	2,41	1,241	,903	32
3. Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo	2,53	1,077	,904	32
4. Logro eficientemente las tareas que me asignan	2,75	1,164	,903	32
5. Cumpro con eficacia mi trabajo dentro de la empresa	2,44	1,162	,899	32
6. Mi nivel de producción es acorde a lo establecido en las políticas de la empresa	2,38	1,129	,899	32
7. Llego a cumplir con las metas establecidas en mi trabajo	2,38	1,185	,893	32
8. Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de la empresa	2,59	1,160	,901	32
9. Logro desarrollar mi trabajo con calidad	2,53	1,107	,898	32
10. Logro realizar las actividades que me asignan	2,53	1,107	,904	32
11. Mi grado de responsabilidad es acorde a mi capacidad profesional	2,44	1,076	,900	32
12. Mi nivel de conocimiento técnico me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo	2,59	1,132	,899	32
13. Logro desarrollar mi trabajo con liderazgo y cooperación	2,47	1,135	,904	32
14. Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno de trabajo	2,47	1,135	,902	32
15. El tiempo que empleo para la realización de mis actividades es óptimo	2,75	1,107	,904	32

Omega de McDonald:

Omega de McDonald	N de elementos
,910	15

Anexo C: Instrumentos

Instrumento para la variable 1

Cuestionario sobre el nivel de síndrome de Burnout

Estimado trabajador,

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel de síndrome de Burnout con el que se cuenta en el área de GDH en una empresa de Surquillo; por tanto, se pide que llene el presente instrumento con total sinceridad y objetividad. Recuerde que el llenado del mismo es completamente anónimo, por lo que se asegura la confiabilidad de los datos que coloque.

Marque con una “X” todos y cada uno de los ítems teniendo en cuenta la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Todos los días

N.º	Ítems	Valoración					
		0	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado						

4	Fácilmente comprendo cómo se sienten los estudiantes						
5	Siento que estoy tratando a mis compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales						
6	Siento que trabajar todo el día con mis compañeros me cansa						
7	Trato muy eficazmente los problemas de los estudiantes						
8	Me siento presionado por mi trabajo						
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						
10	Siento que me he vuelto insensible con mis compañeros de trabajo						
11	Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo						
13	Me siento frustrado por mi trabajo						
14	Creo que estoy trabajando demasiado						
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo						
16	Siento que trabajar en contacto directo con mis compañeros me produce estrés						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis compañeros						

19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi 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 de trabajo me culpan por alguno de sus problemas						

Adaptado de Cajo (2017)

Instrumento para la variable 2

Cuestionario sobre el nivel de desempeño laboral

Estimado trabajador,

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral con el que se cuenta en el área de GDH en una empresa de Surquillo; por tanto, se pide que llene el presente instrumento con total sinceridad y objetividad. Recuerde que el llenado del mismo es completamente anónimo, por lo que se asegura la confiabilidad de los datos que coloque.

Marque con una "X" todos y cada uno de los ítems teniendo en cuenta la siguiente escala:

0	1	2	3	4
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

N.º	Ítems	Valoración				
		0	1	2	3	4
1	Cumplo con las metas dentro de los cronogramas establecidos					
2	Cumplo con las tareas que me asignan					
3	Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo					
4	Logro eficientemente las tareas que me asignan					
5	Cumplo con eficacia mi trabajo dentro de la empresa					
6	Mi nivel de producción es acorde a lo establecido en las					

	políticas de la empresa					
7	Llego a cumplir con las metas establecidas en mi trabajo					
8	Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de la empresa					
9	Logro desarrollar mi trabajo con calidad					
10	Logro realizar las actividades que me asignan					
11	Mi grado de responsabilidad es acorde a mi capacidad profesional					
12	Mi nivel de conocimiento técnico me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo					
13	Logro desarrollar mi trabajo con liderazgo y cooperación					
14	Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno de trabajo					
15	El tiempo que empleo para la realización de mis actividades es óptimo					

Adaptado de Cerré y Castillo (2022)

Anexo D: Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para Participar en Investigación

Yo, [nombre del participante], comprendo y acepto participar voluntariamente en la investigación titulada "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Trabajadores del Área de GDH en una Empresa de Surquillo, 2024", conducida por Odalys Mabel Cueva como parte de su trabajo para obtener el Título de Licenciada en Psicología.

Procedimiento:

Consistirá en completar dos cuestionarios diseñados para evaluar el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. El tiempo estimado para completar el cuestionario es de 15 minutos.

Confidencialidad y Privacidad:

Todos los datos recopilados se mantendrán estrictamente confidenciales y solo se utilizarán con fines de investigación. Los resultados se reportarán de forma agregada y no se revelará la identidad de ningún participante.

Riesgos y Beneficios:

La participación en esta investigación no implica riesgos conocidos. Los beneficios potenciales incluyen contribuir al conocimiento sobre la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, lo que podría ayudar a mejorar las condiciones laborales en el futuro.

Contacto:

Si tienes alguna pregunta sobre la investigación, puedes comunicarte con Odalys Mabel Cueva

al siguiente número: 964-727-070.

Consentimiento:

Al firmar este documento, certifico que he leído y comprendido la información proporcionada anteriormente y doy mi consentimiento para participar en la investigación.

Nombre del Participante:

Firma:

Fecha: