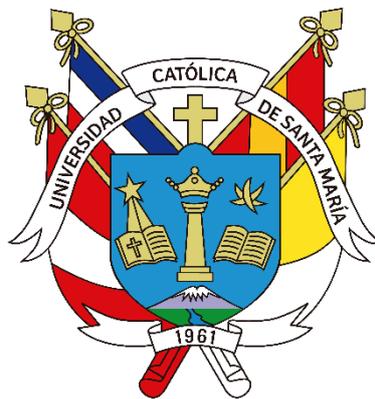


# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE  
JUSTICIA. AREQUIPA, 2021

Tesis presentada por la Bachiller:

**Parada Gonzales, María Alejandra**

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Salud Ocupacional y  
del Medio Ambiente**

Asesor:

**Dr. Fuentes Fuentes, Dante Manuel**

Arequipa- Perú

2022

## DICTAMEN APROBATORIO

UCSM-ERP

### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA ESCUELA DE POSTGRADO DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 26 de Abril del 2022

**Dictamen: 004622-C-EPG-2022**

Visto el borrador del expediente 004622, presentado por:

**2020002832 - PARADA GONZALES MARIA ALEJANDRA**

Titulado:

**INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA. AREQUIPA, 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO  
DICTAMINADOR**

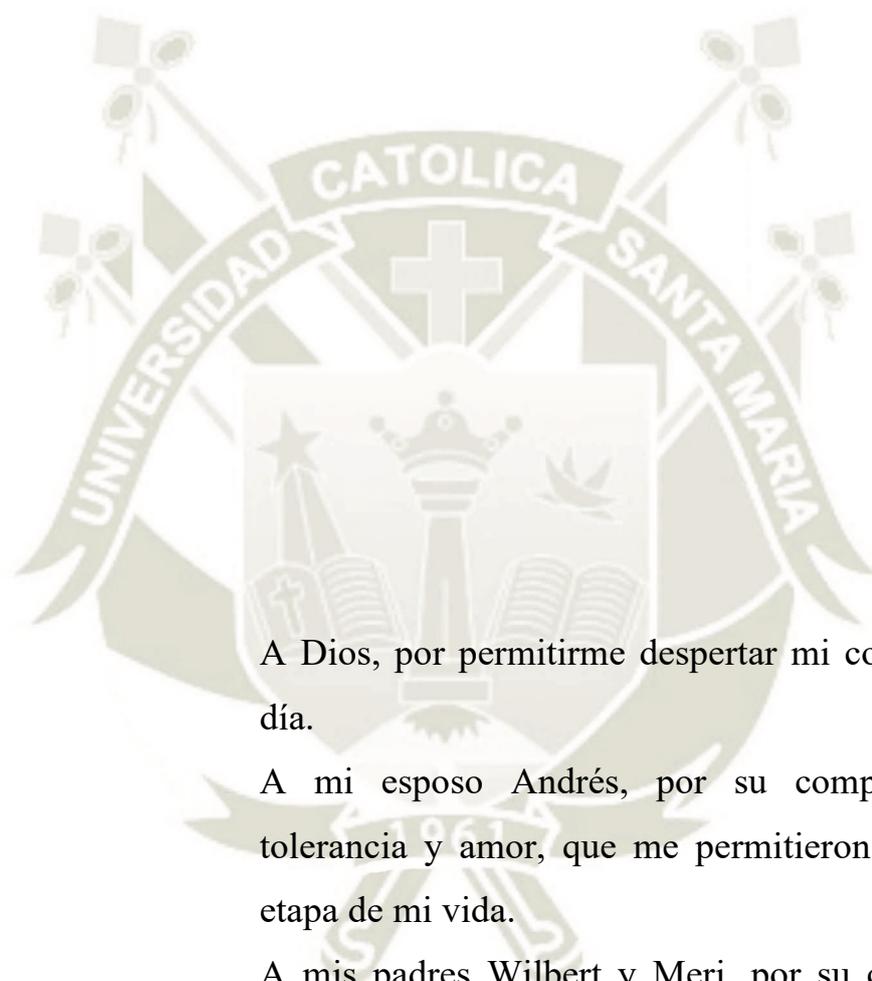


**6298 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN  
DICTAMINADOR**



**6914 - SUAREZ ANGLAS OTTO OLIVEROS  
DICTAMINADOR**



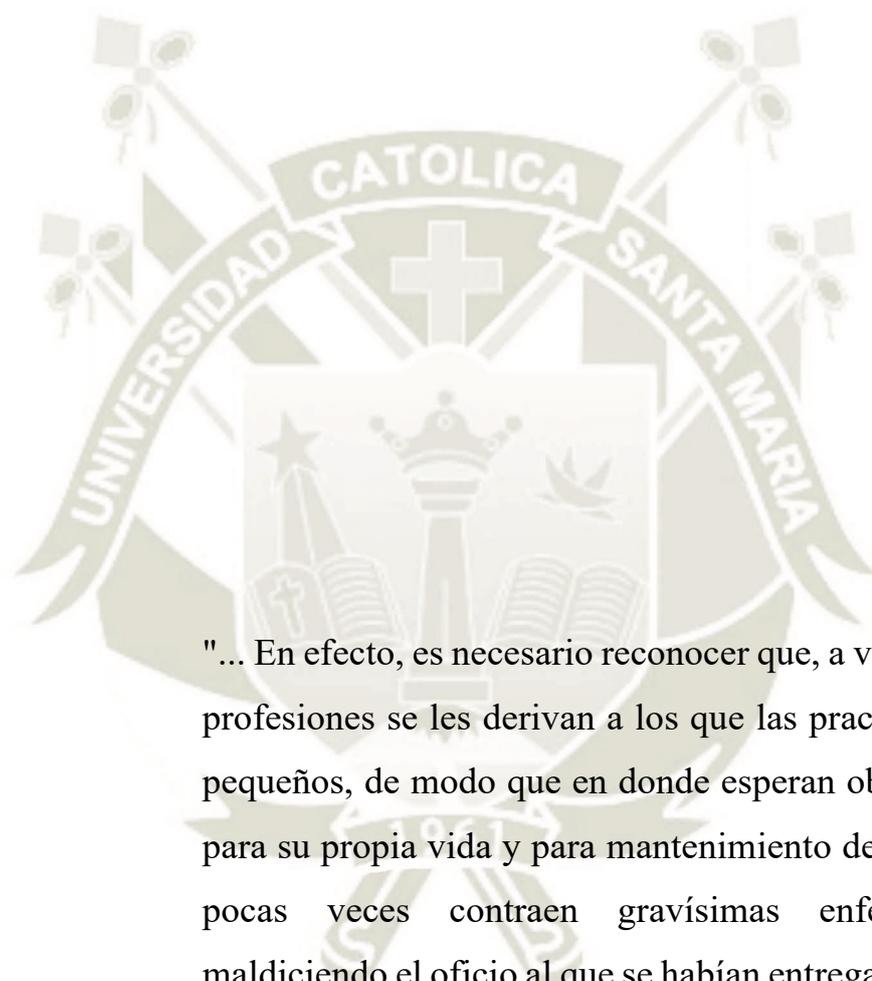


A Dios, por permitirme despertar mi conciencia día a día.

A mi esposo Andrés, por su compañía, respeto, tolerancia y amor, que me permitieron culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres Wilbert y Meri, por su comprensión y apoyo continuo.

A mis segundos padres Erlinda y Atilio, por seguir luchando ante las dificultades.



"... En efecto, es necesario reconocer que, a veces, de ciertas profesiones se les derivan a los que las practican males no pequeños, de modo que en donde esperan obtener recursos para su propia vida y para mantenimiento de su familia, no pocas veces contraen gravísimas enfermedades y, maldiciendo el oficio al que se habían entregado, acaban por abandonar la compañía de los vivos."

**Bernardino Ramazzini**

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>HIPÓTESIS</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Marco Conceptual</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 Síndrome de Burnout</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Desempeño Laboral</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Antecedentes Investigativos</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1 Locales</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2 Nacionales</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3 Internacionales</b> .....	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA</b> .....	<b>18</b>
<b>1. Técnicas e Instrumentos</b> .....	<b>19</b>
<b>1.1 Técnicas</b> .....	<b>19</b>
<b>1.2 Instrumentos</b> .....	<b>19</b>
<b>2. Campo de verificación</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1 Ubicación espacial</b> .....	<b>20</b>
<b>2.2 Ubicación temporal</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3 Unidades de estudio</b> .....	<b>20</b>
<b>3. Estrategia de recolección de datos</b> .....	<b>21</b>
<b>3.1 Organización</b> .....	<b>21</b>
<b>3.2 Recursos</b> .....	<b>19</b>
<b>3.3 Validación de instrumentos</b> .....	<b>22</b>
<b>3.4 Criterio para manejo de resultados</b> .....	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>24</b>
<b>1. Resultados</b> .....	<b>25</b>
<b>2. Discusión</b> .....	<b>43</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>46</b>

**RECOMENDACIONES..... 47**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 48**

**ANEXOS**

**Anexo 01:** Consentimiento informado para participar en la investigación

**Anexo 02:** Test De Maslach Burnout Inventory

**Anexo 03:** Evaluación del Desempeño Laboral

**Anexo 04:** Decreto de nombramiento de asesor de tesis



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> Trabajadores investigados según Sexo .....	<b>25</b>
<b>TABLA 2:</b> Trabajadores investigados según Edad .....	<b>26</b>
<b>TABLA 3:</b> Trabajadores investigados según Tiempo de Servicio.....	<b>27</b>
<b>TABLA 4:</b> Trabajadores investigados según Área de Servicio .....	<b>28</b>
<b>TABLA 5:</b> Trabajadores investigados según grado del Síndrome de Burnout.....	<b>29</b>
<b>TABLA 6:</b> Trabajadores investigados según dimensión Agotamiento Emocional .....	<b>30</b>
<b>TABLA 7:</b> Trabajadores investigados según dimensión Despersonalización .....	<b>31</b>
<b>TABLA 8:</b> Trabajadores investigados según dimensión Realización Personal.....	<b>32</b>
<b>TABLA 9:</b> Trabajadores investigados según el grado de Desempeño Laboral .....	<b>33</b>
<b>TABLA 10:</b> Trabajadores investigados según el factor de Conocimiento de Cargo .....	<b>34</b>
<b>TABLA 11:</b> Trabajadores investigados según el factor Calidad de Trabajo .....	<b>35</b>
<b>TABLA 12:</b> Trabajadores investigados según el factor de Responsabilidad.....	<b>36</b>
<b>TABLA 13:</b> Trabajadores investigados según el factor de Iniciativa .....	<b>37</b>
<b>TABLA 14:</b> Trabajadores investigados según el factor de Trabajo en Equipo .....	<b>38</b>
<b>TABLA 15:</b> Trabajadores investigados según el factor de Actitud .....	<b>39</b>
<b>TABLA 16:</b> Tabla cruzada: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral .....	<b>40</b>
<b>TABLA 17:</b> Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral.....	<b>41</b>
<b>TABLA 18.</b> Prueba de normalidad de la muestra: Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> .....	<b>42</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1:</b> Trabajadores investigados según Sexo .....	<b>25</b>
<b>FIGURA 2:</b> Trabajadores investigados según Edad .....	<b>26</b>
<b>FIGURA 3:</b> Trabajadores investigados según Tiempo de Servicio.....	<b>27</b>
<b>FIGURA 4:</b> Trabajadores investigados según Área de Servicio .....	<b>28</b>
<b>FIGURA 5:</b> Trabajadores investigados según grado del Síndrome de Burnout.....	<b>29</b>
<b>FIGURA 6:</b> Trabajadores investigados según dimensión Agotamiento Emocional .....	<b>30</b>
<b>FIGURA 7:</b> Trabajadores investigados según dimensión Despersonalización .....	<b>31</b>
<b>FIGURA 8:</b> Trabajadores investigados según dimensión Realización Personal.....	<b>32</b>
<b>FIGURA 9:</b> Trabajadores investigados según el grado de Desempeño Laboral .....	<b>33</b>
<b>FIGURA 10:</b> Trabajadores investigados según el factor de Conocimiento de Cargo .....	<b>34</b>
<b>FIGURA 11:</b> Trabajadores investigados según el factor Calidad de Trabajo .....	<b>35</b>
<b>FIGURA 12:</b> Trabajadores investigados según el factor de Responsabilidad.....	<b>36</b>
<b>FIGURA 13:</b> Trabajadores investigados según el factor de Iniciativa .....	<b>37</b>
<b>FIGURA 14:</b> Trabajadores investigados según el factor de Trabajo en Equipo .....	<b>38</b>
<b>FIGURA 15:</b> Trabajadores investigados según el factor de Actitud .....	<b>39</b>

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar la influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, realizado en la ciudad de Arequipa, en los meses de octubre a diciembre del año 2021.

Se realizó un estudio de campo y de nivel relacional. La población de estudio estuvo conformada por 100 trabajadores de ambos sexos, que laboran en la sede principal de la Corte Superior. Se aplicó la técnica del cuestionario para identificar las características del Síndrome de Burnout y la técnica de la observación de conductas para determinar el desempeño laboral.

Los resultados principales encontrados fueron, el 56 % señaló síndrome de burnout bajo, mientras que el 32% nivel moderado y el 12% un nivel alto. Respecto al desempeño laboral, el 41% tiene muy buen desempeño, mientras que el 31% tiene buen desempeño, el 19% un excelente desempeño, el 8% regular desempeño y el 1% mal desempeño.

La correlación entre las variables fue analizada mediante la prueba Rho de Spearman y se concluye que no existe una relación significativa ( $r=-0.066$ ,  $x=0.513$ ,  $x<0.05$ ) entre Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral. Por lo tanto, indica que el desarrollo del Síndrome de Burnout es independiente al Desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia.

### Palabras clave:

Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral, Corte Superior, Justicia, Correlación.

## ABSTRACT

The objective of this study was to identify the influence of Burnout Syndrome on Work Performance in workers of the Superior Court of Justice, carried out in the city of Arequipa, in the months of October to December of the year 2021.

A field and relational level study was carried out. The study population consisted of 100 workers of both sexes, who work in the main headquarters of the Superior Court. The questionnaire technique was applied to identify the characteristics of the Burnout Syndrome and the behavior observation technique to determine job performance.

The main results found were, 56% indicated low burnout syndrome, while 32% moderate level and 12% a high level. Regarding job performance, 41% have very good performance, while 31% have good performance, 19% excellent performance, 8% regular performance and 1% poor performance.

The correlation between the variables was analyzed using Spearman's Rho test and it is concluded that there is no significant relationship ( $r=-0.066$ ,  $x=0.513$ ,  $x<0.05$ ) between Burnout Syndrome and Work Performance. Therefore, it indicates that the development of the Burnout Syndrome is independent of the Work Performance in the workers of the Superior Court of Justice.

**Keywords:**

Burnout Syndrome, Job Performance, Superior Court, Justice, Correlation.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente existe un gran desconocimiento por parte de la población acerca del síndrome de Burnout, debido a que es un problema de salud nuevo para la sociedad; pero sabemos que este término se ha mencionado en reiteradas oportunidades en los lugares de trabajo; tanto en instituciones públicas como privadas.

Se conoce que el síndrome de Burnout está caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas<sup>1</sup>. Siendo una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, es un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo<sup>2</sup>.

Los trabajadores que están sometidos a esta interacción pueden cursar con este síndrome sin darse cuenta, debido a que en su labor diaria pueden presentar una serie de dificultades, distorsionando así su desempeño laboral. Por lo tanto, es necesario conocer el concepto de desempeño laboral, el cual es definido como la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo<sup>3</sup>. Se afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización<sup>4</sup>.

Conociendo estas definiciones, podemos decir que cualquier trabajador puede estar expuesto a sufrir esta enfermedad y puede que su desempeño laboral se vea afectado; pero lo que más nos preocupa es que aún no han sido diagnosticados, ya sea porque el trabajador no tiene conocimiento acerca de esta patología o por la falta de interés de las instituciones con el bienestar de las personas que prestan sus servicios.

En una gran cantidad de centros de trabajo de nuestra ciudad existe la falta de información en cuanto al Síndrome de Burnout; es pertinente realizar este estudio porque el personal que labora en la institución en mención puede estar presentando sintomatología de esta enfermedad y aún no ha sido diagnosticada. El presente estudio tiene relevancia científica, puesto que se hace necesario conocer la presentación del síndrome de Burnout en los trabajadores, para intervenir a tiempo y atender su salud desde un punto de vista integral. El estudio tiene relevancia social porque es un problema que lleva un largo tiempo manifestándose

sin ser considerado, y si se investiga podría mejorar el desempeño laboral de cada trabajador. Actualmente, el síndrome de Burnout ha sido designado por la Organización Mundial de la Salud para incluirse en la guía de enfermedades asociadas al trabajo; el estudio posee así relevancia contemporánea. Es también de interés para el investigador porque determinará la influencia que tiene esta enfermedad ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores investigados y se podrá mejorar con la prevención, promoción y educación de los involucrados.

Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene el fin de establecer la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, ya que cuentan con una gran población de trabajadores que pueden estar en riesgo debido a la labor que realizan día a día.

El tipo de investigación es de campo y el nivel corresponde a un estudio relacional.

El presente estudio, tiene tres capítulos; el primero describe el marco teórico; el segundo, la metodología que se realizó en la ejecución de la investigación, el tercer capítulo se muestran los resultados y discusión de la investigación, y por último las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **HIPÓTESIS**

**DADO QUE** el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, el cual puede ser influenciado por la sobrecarga, por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

**ES PROBABLE** que, en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Arequipa, se encuentre influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

- Establecer la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia.

### Objetivos Específicos

- Identificar las características del Síndrome de Burnout que padecen los trabajadores de la Corte Superior de Justicia.
- Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia.





# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

## 1. Marco conceptual

### 1.1 Síndrome de Burnout

#### 1.1.1 Conceptos básicos

Es un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas<sup>1</sup>. Es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos. Estos casos son los casos más reiterados, lo que no excluye otros, aunque ya hay que advertir que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo manual, administrativo, etc<sup>6</sup>.

#### 1.1.2 Historia

El primer caso reportado de síndrome de desgaste profesional en la literatura fue hecho por Graham Greens en 1961, en su artículo “a burnout case”. Luego, en 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo. En 1982, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) -que desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología. Maslach en su descripción del síndrome, limitó el Síndrome de Burnout a los profesionales que interactúan con personas en su quehacer laboral. En 1988, Pines y Aronson atravesaron las fronteras establecidas por Maslach y plantean que cualquier tipo de profesional puede padecerlo, aunque no brinde ayude a otras personas (como los profesionales de la salud). El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida<sup>7</sup>.

### 1.1.3 Manifestaciones Clínicas

Se identifican 3 componentes del Síndrome de Burnout:

1. **Cansancio o agotamiento emocional:** pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.
2. **Despersonalización:** construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.
3. **Abandono de la realización personal:** el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Dichos componentes se presentan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo.

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, se puede presentar como cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño.

**La clínica del síndrome se esquematizó en cuatro niveles:**

- **Leve:** quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.
- **Moderado:** cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.
- **Grave:** enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.
- **Extremo:** aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios<sup>8</sup>.

### 1.1.4 Causas

Actualmente se le reconoce como un proceso multicausal y muy complejo, en donde (además del estrés) se ven involucradas variantes como el aburrimiento, crisis en el

desarrollo de la carrera profesional, pobres condiciones económicas, sobrecarga laboral, falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento<sup>9</sup>.

### 1.1.5 Factores de Riesgo

- Componentes personales: la edad (relacionada con la experiencia), el género (las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo), variables familiares (la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas), personalidad (por ejemplo las personalidades extremadamente competitivas impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas).
- Inadecuada formación profesional: excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.
- Factores laborales o profesionales: condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.
- Factores sociales: como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.
- Factores ambientales: cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos<sup>9</sup>.

### 1.1.6 Diagnóstico

La prueba más utilizada para el diagnóstico del síndrome de fatiga en el trabajo es el Maslach Burnout Inventory: que consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, los cuales se valoran en un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, dependiendo de la frecuencia con la que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Dichos enunciados están diseñados de forma que se evalúen los 3 componentes del Síndrome de Burnout citados anteriormente (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. De hecho, se agrupan en tres subescalas, una para cada uno de los componentes del síndrome del quemado<sup>10</sup>.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única, porque si se combinaran, no sería posible determinar en cual área

es que el paciente tiene más afección. En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala<sup>11</sup>.

### 1.1.7 Consecuencias

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad. Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia pues en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva, que es una de las características del síndrome. También la segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1996) al Burnout, el cinismo, tendría alguna relación con lo cognitivo, manifestado por la autocrítica radical, la desvalorización personal que puede conducir al “autosabotaje”, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo. En cuanto al área conductual, que ha sido menos estudiada, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en: 1) la pérdida de acción preactiva, y 2) las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.

La persona llega a manifestar desórdenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicosomáticos y la fatiga crónica. En otro orden, las consecuencias sociales se relacionan con la organización del trabajo que desarrolla el sujeto, siendo la más importante su reacción que tiende al aislamiento y su desprecio de cualquier forma de interacción social. También se ha observado que las personas con altos niveles de Burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión<sup>6</sup>.

### **1.1.8 Tratamiento y Prevención**

El tratamiento y su prevención consisten en estrategias que permitan modificar los sentimientos y pensamientos referentes a los 3 componentes del Síndrome de Burnout, algunas de ellas son:

1. Proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana.
2. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.
3. Fomento de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
4. Limitar la agenda laboral.
5. Formación continua dentro de la jornada laboral<sup>8</sup>.

## **1.2 Desempeño Laboral**

### **1.2.1 Concepto**

Es el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa<sup>12</sup>.

El desempeño laboral complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles<sup>13</sup>. El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados<sup>5</sup>.

### **1.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral**

Se han investigado las relaciones con el desempeño laboral, afirmándose que esté depende de distintos elementos, habilidades, rasgos, competencias relacionadas al conocimiento, habilidades y capacidades que se quiere que una persona ponga en acción y demuestre al progreso de su labor.

- El ambiente de trabajo: Está relacionado con las condiciones que se le brindan a la persona, un ambiente agradable determinado por buenas condiciones disposiciones de factores laborales y desenvolvimiento en la organización.

- El salario: En este se le ofrece a la persona una recompensa económica relacionada con el desempeño laboral, que le permite dar respuesta a sus necesidades personales y colectivas.
- Relaciones interpersonales: Este factor es determinante debido a que, es la forma en que las personas crecen socialmente, se sustenta en la armonía del entorno laboral lo que indica que a medida que la persona siente un entorno grato, con respeto y solidaridad podrá realizar su tarea con mayor satisfacción.
- Jornada laboral: Es la cantidad de horas que se trabajan y la clase de funciones que se ejecutan en la organización.
- Horario de trabajo: Es la cantidad de horas tanto diarias como semanales que cumple el colaborador en su jornada de trabajo. De igual forma está relacionada con un horario que sea ajusta a su comodidad e integridad física, enfatizando que el horario debe estar acorde con el tipo de acción y tarea que realiza la persona.
- Cancelación puntual del salario: Es indispensable cumplir a tiempo los pagos del salario de los trabajadores, debido a que éste se sentirá satisfecho y cumplirá con sus necesidades personales.
- Incentivos y motivación dentro de la organización: En este es relevante enfatizar los premios de forma que la persona pueda cumplir con su función motivado<sup>14</sup>.

### 1.2.3 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal, etc<sup>15</sup>.

### 1.2.4 Métodos de evaluación

- **Método de escala gráfica:**

Éste es el método de evaluación más empleado y divulgado; asimismo, el más simple. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados. Es objeto de

muchas críticas cuando reduce los resultados a expresiones numéricas por medio de tratamientos estadísticos o matemáticos para neutralizar las distorsiones de orden personal de los evaluadores. El método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados. De este modo, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, mientras que las columnas verticales representan los grados de variación de esos factores. Éstos son seleccionados y escogidos previamente a efecto de definir las cualidades que se pretende evaluar en el caso de cada persona o puesto de trabajo. Cada factor es definido mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mejor sea esa descripción, tanto mayor será la precisión del factor<sup>15</sup>.

- **Método de elección forzada**

El método de elección forzosa es un método de evaluación del desempeño desarrollado por un equipo de técnicos estadounidenses durante la Segunda Guerra Mundial para escoger a los oficiales de las Fuerzas Armadas de Estados Unidos que debían ser promovidos. Consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases y el evaluador está obligado a escoger sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño de la persona evaluada, por eso se llama elección forzosa<sup>15</sup>.

- **Método de investigación de campo**

Se basa en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados, con las cuales se evalúa el desempeño de éstos, se registran las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, con base en el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que, además de un diagnóstico del desempeño del empleado, ofrece la posibilidad de planear con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización. Uno de los problemas de la planeación y el desarrollo de los recursos humanos en una empresa es que se necesita la retroalimentación de datos relativos al desempeño de los empleados que se han admitido, integrado y capacitado. Sin esa retroalimentación de datos, el área encargada de los recursos humanos no estará en condiciones de medir, controlar y dar seguimiento a la idoneidad y eficiencia de sus servicios. En este sentido, el método de

evaluación del desempeño mediante investigación de campo ofrece una enorme gama de aplicaciones, pues permite evaluar el desempeño y sus causas, planear, con el supervisor inmediato, los medios para su desarrollo y dar seguimiento al desempeño del empleado de forma más dinámica que otros métodos de evaluación del desempeño existentes<sup>15</sup>.

- **Método de comparación por pares**

Es un método de evaluación del desempeño que compara a los empleados de dos en dos, se anota en la columna de la derecha al que es considerado mejor en relación con el desempeño. Con este método también se pueden utilizar factores de evaluación. En tal caso, cada hoja del cuestionario es ocupada por un factor de evaluación del desempeño.

Dado que el sistema de comparación de pares es un proceso simple y poco eficiente, sólo es recomendable aplicarlo cuando los evaluadores no tienen las condiciones para emplear métodos de evaluación más completos<sup>15</sup>.

- **Método de incidentes críticos:**

Es un método de evaluación del desempeño simple, desarrollado por los técnicos de las Fuerzas Armadas de Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial. Se basa en el hecho de que el comportamiento humano tiene características extremas que son capaces de llevar a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). El método no se ocupa de características situadas dentro del campo de la normalidad, sino de aquellas que son extremadamente positivas o negativas. Se trata de una técnica que permite al supervisor inmediato observar y registrar los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos del desempeño de sus subordinados. Así, el método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos gira en torno a las excepciones (tanto positivas como negativas) del desempeño de las personas. Las excepciones positivas deben ser destacadas y empleadas con mayor frecuencia, mientras que las negativas deben ser corregidas o eliminadas<sup>15</sup>.

- **Método de frases descriptivas:**

Este método sólo difiere del método de la elección forzosa en que no es obligatorio escoger las frases. El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del

subordinado (señal “+” o “S”) y aquellas que muestran el desempeño contrario (signo “-” o “N”) <sup>15</sup>.

### 1.2.5 Importancia de la evaluación del desempeño laboral

La evaluación de desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados del talento humano de la organización, para lograr este objetivo básico, la evaluación de desempeño pretende alcanzar varios logros intermedios:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
- Permitir que el talento humano sea tratado como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, de la forma de administración.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y de los objetivos de los individuos de la otra<sup>15</sup>.

## 2. Antecedentes investigativos.

### 2.1 Locales

- **Título:** Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. Perú. 2016.

**Autor:** Arias Gallegos, Walter Lizandro & Muñoz del Carpio Toia, Agueda.

**Objetivo:** Analizar las manifestaciones del síndrome de burnout en enfermeras.

**Métodos:** Estudio correlacional realizado en una muestra de 47 enfermeras de la ciudad de Arequipa. Se usó el Inventario de Burnout de Maslach para profesiones de servicios humanos y pruebas estadísticas para establecer las correlaciones y comparaciones entre variables. **Resultados:** Los resultados indican que 21,3 % de enfermeras presentó niveles severos de agotamiento emocional y baja realización personal, y que el 29,8 % tuvo altos niveles de despersonalización. Las correlaciones indicaron que el síndrome de burnout, el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionan positivamente ( $p < 0,01$ ). El análisis de varianza demostró que existen diferencias significativas en la puntuación global del síndrome según el tiempo de servicio. **Conclusiones:** Las

enfermeras presentan niveles considerables de síndrome de burnout sobre todo aquellas que tienen mayor tiempo de servicio o que llevan laborando menos de cinco años<sup>16</sup>.

## 2.2 Nacionales

- **Título:** Burnout y Desempeño Laboral en docentes universitarios de una carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana. Lima, Perú. 2017.

**Autor:** Choy Vessoni, Rosana.

El Burnout es un fenómeno que afecta aspectos tanto profesionales como personales de distintos trabajadores, incluyendo a los docentes. Una de las áreas afectadas es el desempeño laboral. La presente investigación tuvo como **objetivo** analizar la relación entre ambas variables en 53 docentes universitarios de una carrera en una universidad particular. A su vez, se buscó identificar porcentajes y prevalencias del Burnout en esta población. Se halló que el 30.2% de la población de docentes presentaría síntomas altos de burnout. Por otro lado, se descubrió que las variables de Burnout y desempeño laboral tienen una relación pero que no se especifica la dirección. Al analizarse las correlaciones entre las dimensiones del Burnout y el desempeño, no se evidencian relaciones significativas. De esta forma, se acepta de forma parcial la hipótesis general. Se **concluye** argumentando la presencia de variables que no se han incluido en el estudio pero que podrían estar moderando la relación entre el Burnout y el desempeño laboral<sup>17</sup>.

- **Título:** Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín. Perú. 2019.

**Autor:** Paz Ruiz, Adelina.

El **objetivo** de la presente investigación fue determinar la influencia entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura – Tarapoto, San Martín, 2019. El tipo de investigación fue correlacional- relacional y de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental – causal. Se realizó un análisis de los constructos síndrome de burnout basada en un enfoque planteado por Maslach y Jackson (1981), y la segunda revisión se basó en el desempeño laboral por Cuevas & Díaz (2017). Para la investigación se usó el instrumento que fue validado mediante 5 juicios de expertos y se comprobó la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach aplicado a las variables estudiadas, que considera a una valoración de Varios ítems para cada uno, con escala de Likert, cuyo resultado y valor del coeficiente para el constructo del

síndrome de burnout es de 0,800 y desempeño laboral a 0,950 por lo que indican consistencia y confirma la confiabilidad de las escalas. Entre los resultados obtenidos, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman muestran que si existe influencia significativa media entre síndrome de burnout y el desempeño laboral ( $Rho=0,542$  \*\*;  $p = 0,000$ ). **En conclusión**, podemos determinar que a mejor afrontamiento del síndrome de burnout mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de dichas entidades<sup>18</sup>.

- **Título:** Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Perú. 2020.

**Autor:** Lauracio, Claudia., & Lauracio, Teófilo.

Los profesionales de salud son los más vulnerables a factores que desencadenan estrés laboral asociado al síndrome de Burnout, que suele afectar a su desempeño laboral y a la calidad de su atención, ocasionando frecuentes reclamos por parte de los usuarios, en particular en el primer nivel de atención del sistema de salud.

**Objetivo:** Identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, identificar el nivel de desempeño laboral en sus cuatro escalas: calidad técnica y atención médica, capacitación y educación continua, productividad, aptitudes; y establecer si hay relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3, Puno(Perú). Método: Descriptivo-correlacional, la muestra estuvo constituida por el total de trabajadores del establecimiento de salud. Los instrumentos fueron el test Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral. Resultados: Síndrome de Burnout 7.09 en una escala de 1 a 10 ( $s=2.32$ ), desempeño laboral 35.71 en una escala de 0 a 40 ( $s = 0.81$ ), no existe correlación entre ambas variables ( $r=0.063$ ).

**Conclusión:** Se concluye que el síndrome de Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud<sup>19</sup>.

### 2.3 Internacionales

- **Título:** El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la EP PETROECUADOR. Ecuador. 2015.

**Autor:** Yubillo Orozco, Tania Gabriela.

El **objetivo** es investigar el síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la Ep Petroecuador. La hipótesis plantea que el agotamiento físico, mental y emocional producido por el síndrome de Burnout influye en el desempeño de los funcionarios. Se fundamenta en la teoría de Cristina Maslach, quien define al Burnout como una respuesta prolongada al estrés crónico, que se caracteriza a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Investigación correlacional no experimental, con método deductivo, inductivo, y estadístico. La **conclusión** general dice que la baja presencia del síndrome de burnout, permite un desempeño laboral muy bueno de los funcionarios; con la recomendación de evitar el apareamiento, de estrés laboral, para mantener el buen nivel de desempeño<sup>20</sup>.

- **Título:** Relación entre el Síndrome del Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Empresas Comercializadoras. Ecuador. 2015.

**Autor:** Barriga Gonzalez, María Daniela.

El presente proyecto se llevó a cabo en la comercializadora Megaprofer S.A de la ciudad de Ambato a los empleados del área administrativa dicha investigación está orientada en resolver la problemática con una propuesta encaminada a mejorar el sistema de vida de los empleados en la empresa. Este estudio se llevó acabo a los colaboradores de la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato con la finalidad de obtener información relevante sobre la presencia del síndrome de Burnout y la influencia en el desempeño, laboran un promedio de 210 personas. Contando con los recursos y la predisposición de los representantes de la organización, se realizó el proyecto obteniendo información de primera mano que se puede utilizar como referente para estudios posteriores. La presentación estadística del estudio y los síntomas comunes del síndrome de Burnout en los colaboradores de las empresas comercializadoras son indicadores del sistema de vida y su influencia en el rendimiento laboral, con el cual se puedan determinar medidas preventivas que serán de gran ayuda para mitigar el síndrome de Burnout y mejorar el rendimiento laboral mediante un programa de prevención del síndrome de Burnout aplicado en las empresas a sus colaboradores<sup>21</sup>.



## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

## 1. Técnicas e Instrumentos

### 1.1 Técnicas

Para la primera variable, el síndrome de Burnout se utilizó la técnica de encuesta: Cuestionario.

Para la segunda variable, el desempeño laboral se usó como técnica la Observación de conductas.

### 1.2 Instrumentos

Para la primera variable, Síndrome de Burnout, se usó como instrumento, cédula de preguntas (escala de Maslach).

Para la segunda variable, Desempeño laboral se usó como instrumento, la ficha de observación estructurada (escala gráfica).

### 1.3 Cuadro de Coherencias

Variable	Indicador/Subindicador	Técnicas e Instrumentos	Ítems de instrumentos
<b>Síndrome de Burnout</b>	1. Agotamiento emocional	Cuestionario y Formulario de preguntas	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
	2. Despersonalización		5, 10, 11, 15 y 22
	3. Realización Personal		4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21
<b>Desempeño laboral</b>	1. Conocimiento del cargo	Observación de conductas y Ficha de observación	1
	2. Calidad de trabajo		2
	3. Responsabilidad		3
	4. Iniciativa		4
	5. Trabajo en equipo		5
	6. Actitud		6

## 2. Campo de verificación

### 2.1 Ubicación espacial

El estudio se realizó en la Corte Superior de Justicia, situada en Plaza España S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Arequipa.

### 2.2 Ubicación Temporal

El horizonte del estudio es coyuntural. El estudio se realizó desde Octubre del 2021 a Diciembre del 2021.

### 2.3 Unidades de estudio

#### 2.3.1 Universo

Está conformado por 100 trabajadores de la Sede principal Corte Superior de Justicia de Arequipa.

Área Civil	32 trabajadores
Área Penal	48 trabajadores
Área Laboral	20 trabajadores

#### Criterios de inclusión

- Trabajadores con más de 1 año de vínculo laboral.
- Trabajadores que destinen 8 horas al día a su labor.
- Trabajadores del área administrativa.
- Trabajadores con contrato único con la entidad en estudio.

#### Criterios de exclusión

- Recolección de datos incompleta.
- Personal CAS y suplencias.
- Personal que laboren más de 8 horas al día.
- Personal con licencia o vacaciones.

La muestra final considerada es de 100 trabajadores administrativos.

### 3. Estrategia de recolección de datos

#### 3.1 Organización

- Para efectos de la recolección de datos, se solicitó la autorización al Presidente de la Corte Superior de Arequipa, Javier Fernández Dávila Mercado.
- Se habló con los administradores de las diferentes áreas de la Corte, explicándoles también la naturaleza del estudio, comprometiéndolos a poder otorgar un espacio en su trabajo.
- Los participantes del estudio que participaron llenaron el consentimiento informado.
- Para la aplicación de los instrumentos, se dio una explicación sobre el llenado de todos los ítems.
- Concluido el proceso de recolección, este se organizó en una base de datos para su posterior interpretación y análisis.

#### 3.2 Recursos

Para realizar el estudio se necesitó lo siguiente:

##### 3.2.1 Humanos

- Investigador.
- Asesor.
- Estadístico.

##### 3.2.2 Materiales

- Material de escritorio (papel bond, lapiceros, entre otros).
- Consentimiento Informado.
- Test de Maslach Burnout Inventory.
- Escala gráfica.
- Computadora portátil provista de programas, procesadores de textos, base de datos y software estadístico.
- Impresora.

### 3.2.3 Financieros

- El estudio fue financiado por el investigador.

### 3.2.4 Institucionales

- Se hizo uso de las instalaciones institucionales para poder aplicar los instrumentos.

## 3.3 Validación de instrumentos

### Instrumento 1:

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory - HS creado por Maslach y Jackson en 1981. Consta de 22 ítems y en él se pueden diferenciar y medir los tres factores o dimensiones. Tiene una validación actual que se realizó en el trabajo de Oyola García, “Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos”<sup>22</sup>, donde se determinó que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach para la escala total es de 0,908, por lo que es una medida válida y confiable.

### Instrumento 2:

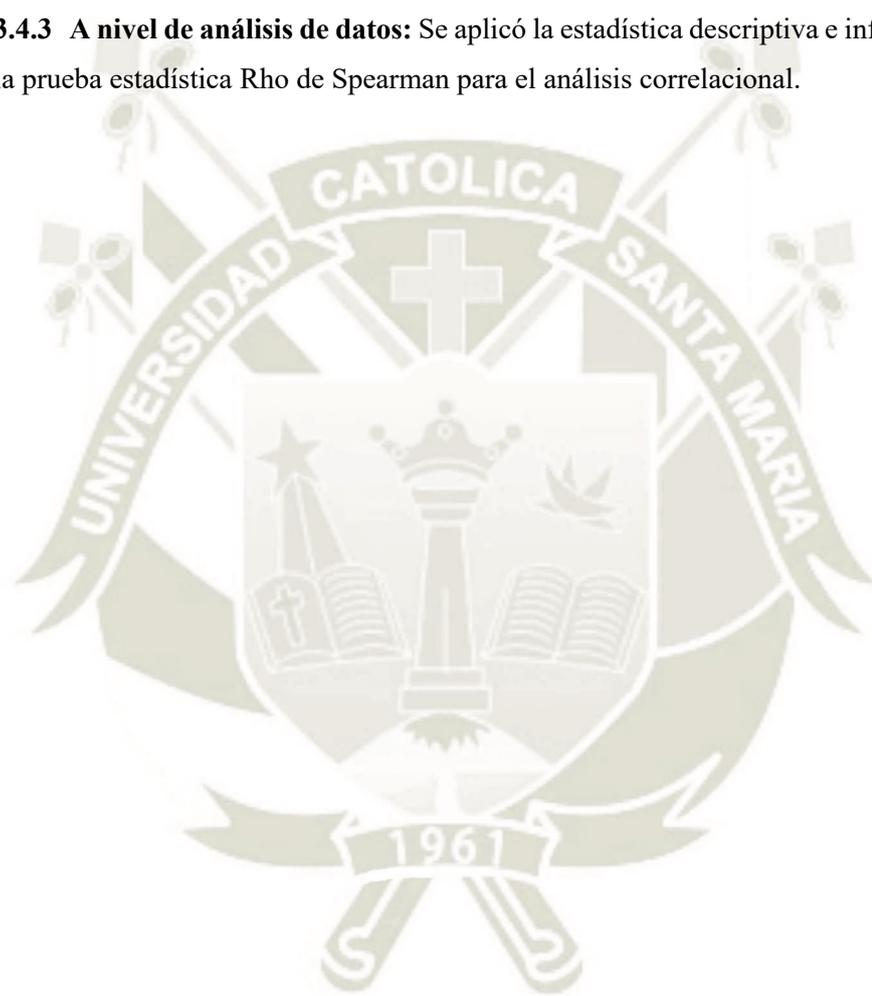
Así mismo, para la variable desempeño laboral, se utilizó el instrumento para la recolección de datos, de Zegarra “Relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral del personal de Enfermería del Departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017.” En el instrumento de la escala gráfica se emplea un formulario de doble entrada donde las líneas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño y las columnas verticales representan los grados de variación de tales factores. La validez del instrumento se realizó en el estudio de Ronquillo Horsten y Aranda Beltrán denominado “Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo”, donde se da la participación de 187 trabajadores industriales de Guadalajara, México<sup>23</sup>. La confiabilidad se determinó mediante la prueba Alfa de Cronbach: 0.911, entre otras, y se concluyó que fue confiable y válido para evaluar el desempeño en el trabajo.

### 3.4 Criterio para manejo de resultados

**3.4.1 A nivel de recolección:** Los datos se manejaron de forma manual y virtual y fueron unificados en una base de datos. La información se manejó de manera anónima, y se asignó un código para facilitar su posterior análisis estadístico.

**3.4.2 A nivel de sistematización:** Los datos fueron codificados y tabulados en el programa Excel 2010.

**3.4.3 A nivel de análisis de datos:** Se aplicó la estadística descriptiva e inferencial. Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman para el análisis correlacional.





## **CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 1. Resultados

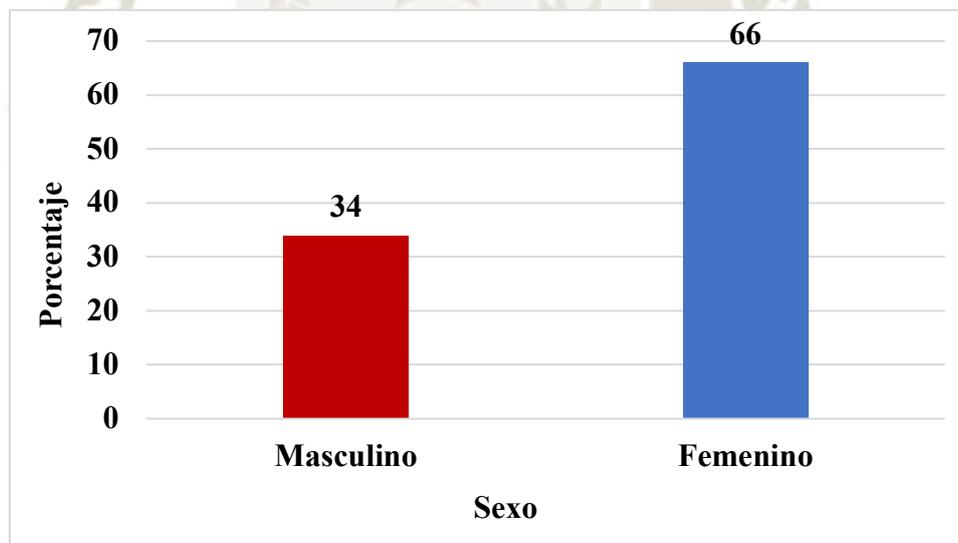
### 1.1 Características generales de las unidades de estudio

**TABLA 1.** Trabajadores investigados según Sexo

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
<b>MASCULINO</b>	34	34
<b>FEMENINO</b>	66	66
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 1, se puede apreciar que el 66% pertenecen al sexo femenino y el 34% pertenecen al sexo masculino.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

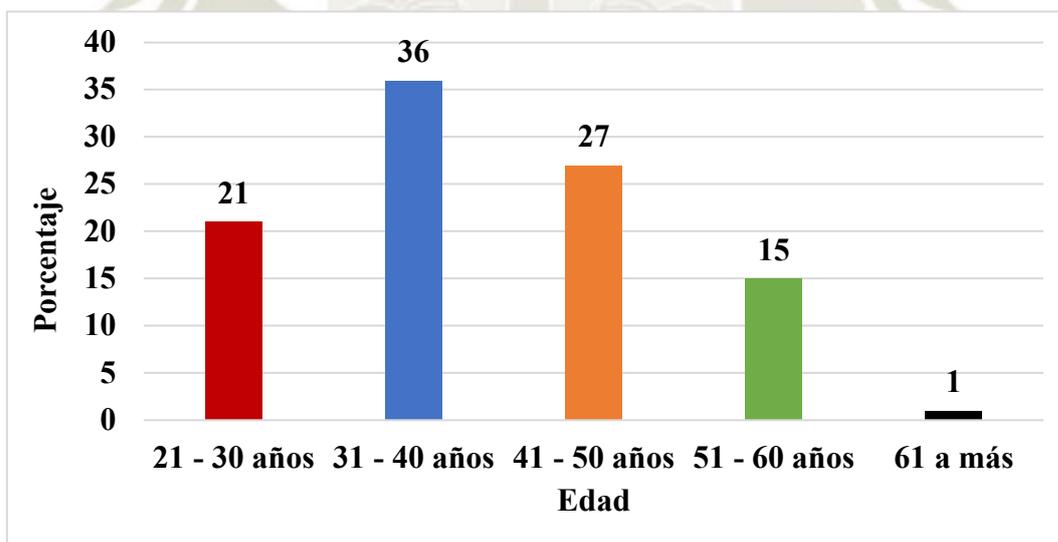
**FIGURA 1.** Trabajadores investigados según sexo

**TABLA 2.** Trabajadores investigados según Edad

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
21 - 30 AÑOS	21	21
31 - 40 AÑOS	36	36
41 - 50 AÑOS	27	27
51 - 60 AÑOS	15	15
61 A MÁS	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos

En la tabla 2, podemos observar que el 36% de los trabajadores investigados tienen de 31 a 40 años, 27% tienen de 41 a 50 años, el 21% de 21 a 30 años, 15% de 51 a 60 años, el 1% de 61 años a más.



Fuente: Matriz de sistematización de datos

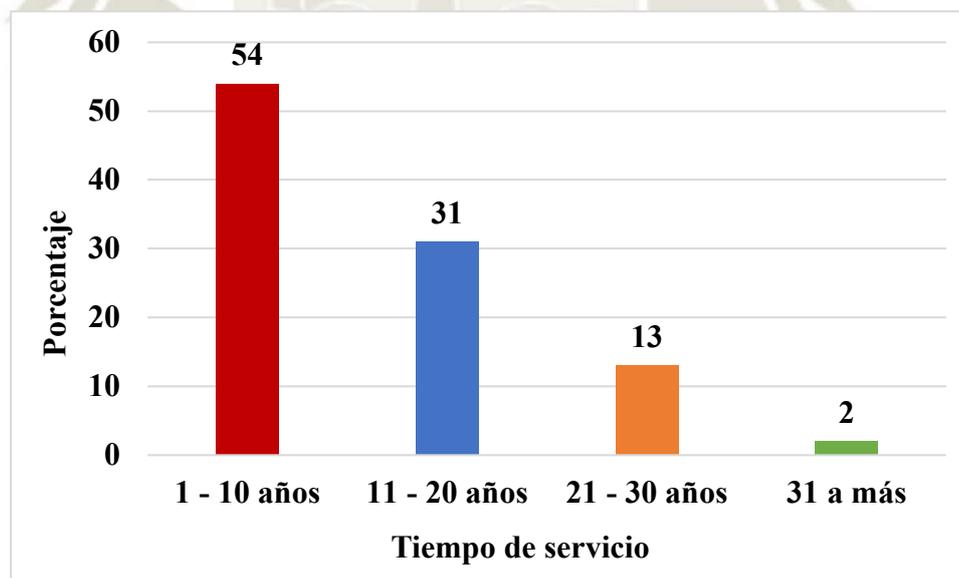
**FIGURA 2.** Trabajadores investigados según edad

**TABLA 3.** Trabajadores investigados según Tiempo de servicio

<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>1 - 10 AÑOS</b>	54	54
<b>11 - 20 AÑOS</b>	31	31
<b>21 - 30 AÑOS</b>	13	13
<b>31 A MÁS</b>	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 3, podemos observar que el 54% de los trabajadores investigados tiene un tiempo de servicio de 1 a 10 años, el 31% de 11 a 20 años, el 13% de 21 a 30 años, 2% de 31 años a más.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

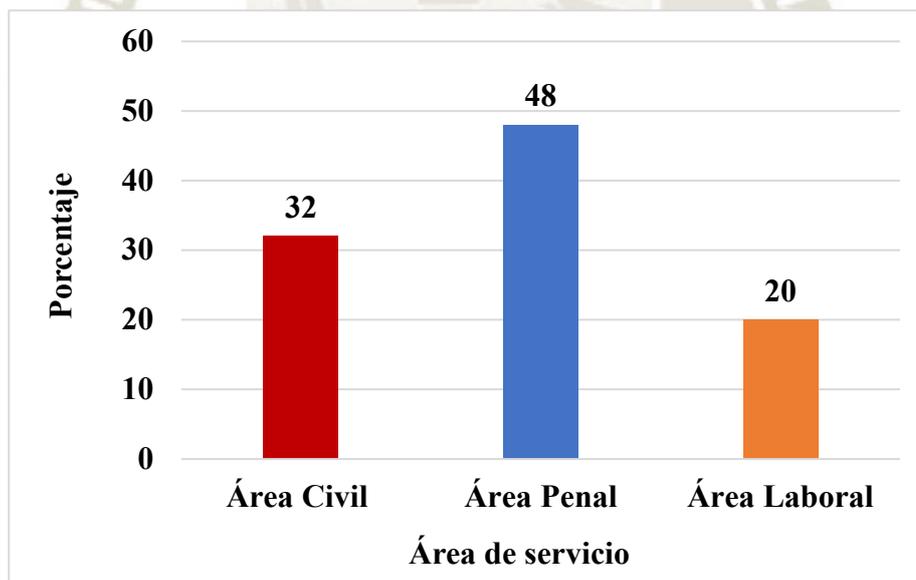
**FIGURA 3.** Trabajadores investigados según tiempo de servicio

**TABLA 4.** Trabajadores investigados según Área de servicio

ÁREA DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ÁREA CIVIL	32	32
ÁREA PENAL	48	48
ÁREA LABORAL	20	20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 4, podemos observar que el 48% de los trabajadores investigados pertenecen al área penal, el 32% al área civil y el 20% área laboral.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

**FIGURA 4.** Trabajadores investigados según Área de servicio

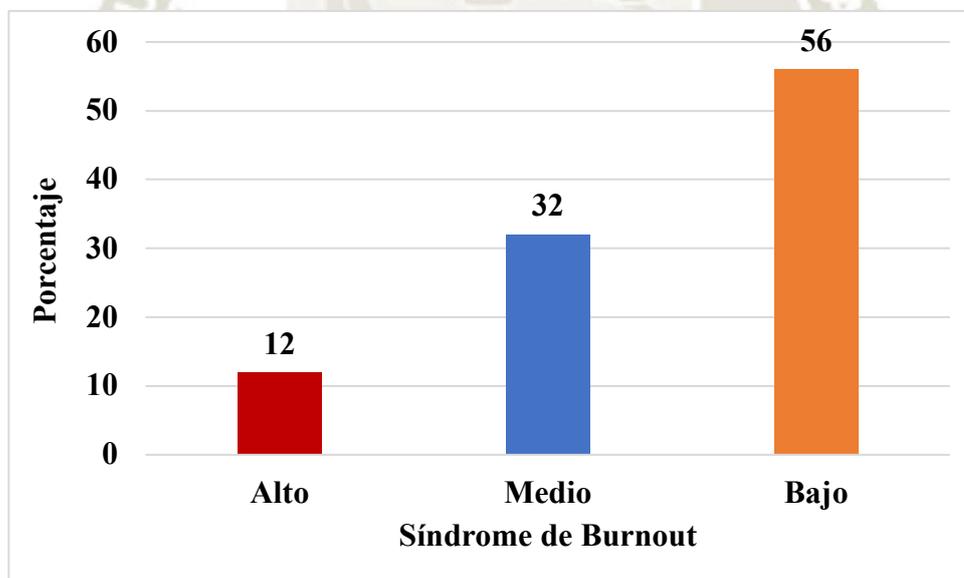
## 1.2 Síndrome de Burnout

**TABLA 5.** Trabajadores investigados según el grado del Síndrome de Burnout

SÍNDROME DE BURNOUT	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
ALTO	12	12
MEDIO	32	32
BAJO	56	56
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 5, podemos observar que los trabajadores investigados, en un 56% presenta un nivel bajo de Burnout, el 32% presenta un nivel moderado y el 12% un nivel alto. Por lo que podemos deducir, que existe un bajo indicio de Síndrome de Burnout y el 44% de los trabajadores pueden estar presentando indicios de dicho Síndrome.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

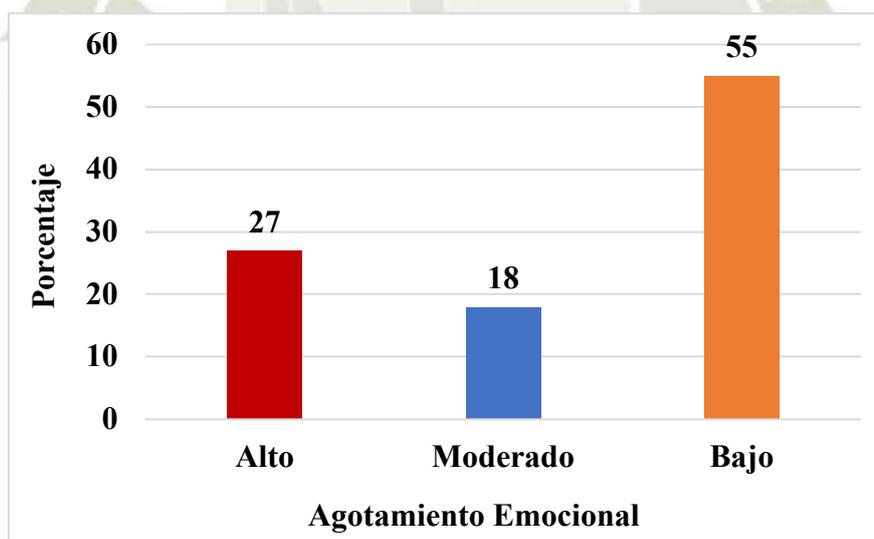
**FIGURA 5.** Trabajadores investigados según el grado del Síndrome de Burnout

**TABLA 6.** Trabajadores investigados según dimensión Agotamiento Emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
ALTO	27	27
MODERADO	18	18
BAJO	55	55
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 6, se observa que según la dimensión de agotamiento emocional de los trabajadores investigados, el 55% señala que es bajo, mientras que el 27% señala que es alto y el 18% manifiesta que es moderado. Por lo que podemos deducir, que existe agotamiento emocional en un 45% de los trabajadores.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

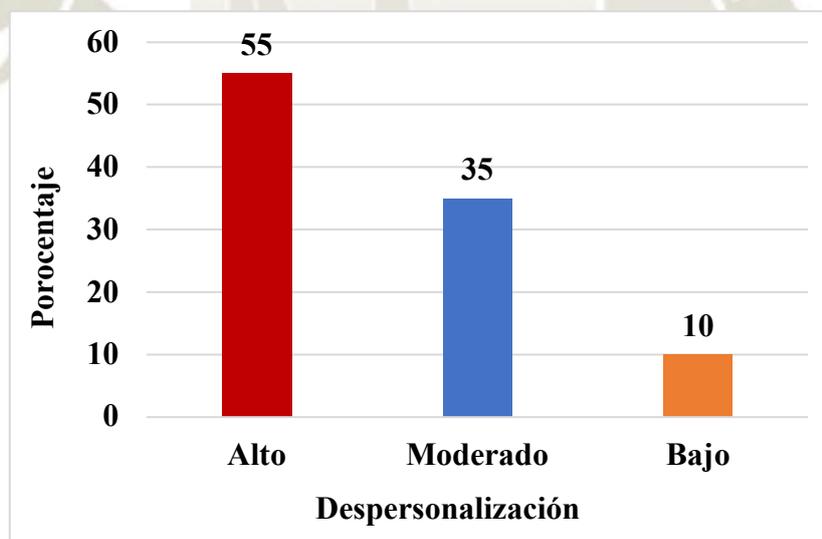
**FIGURA 6.** Trabajadores investigados según dimensión Agotamiento Emocional

**TABLA 7.** Trabajadores investigados según dimensión Despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
ALTO	55	55
MODERADO	35	35
BAJO	10	10
TOTAL	100	100

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 7, se observa que según la dimensión de despersonalización de los trabajadores investigados, el 55% señala que es alto, mientras que el 35% señala que es moderado y el 10% manifiesta que es bajo. Por lo que podemos deducir, que existe despersonalización en un 90% de los trabajadores.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

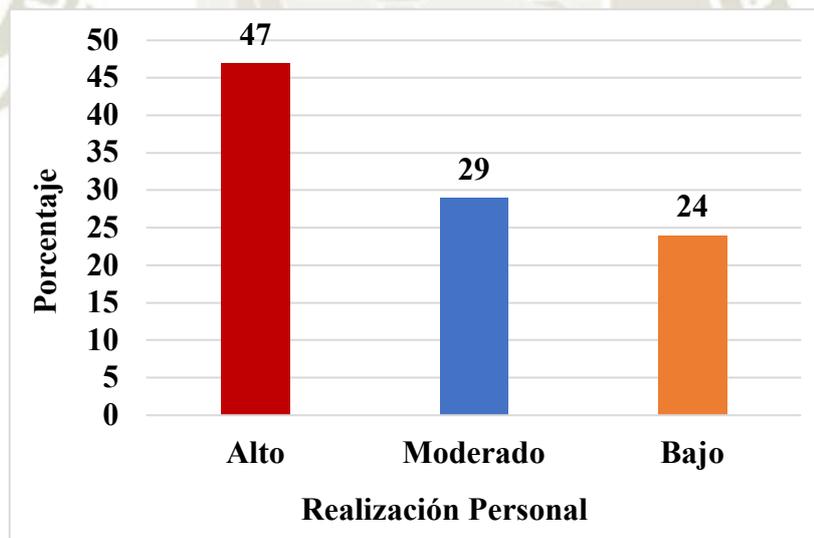
**FIGURA 7.** Trabajadores investigados según dimensión Despersonalización

**TABLA 8.** Trabajadores investigados según dimensión Realización Personal

REALIZACIÓN PERSONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
ALTO	47	47
MODERADO	29	29
BAJO	24	24
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 8, se observa que según la dimensión de realización personal de los trabajadores investigados, el 47% señala que es alto, mientras que el 29% señala que es moderado y el 24% manifiesta que es bajo. Por lo que podemos deducir, que existe realización personal en un 53 % de los trabajadores.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

**FIGURA 8.** Trabajadores investigados según dimensión Realización Personal

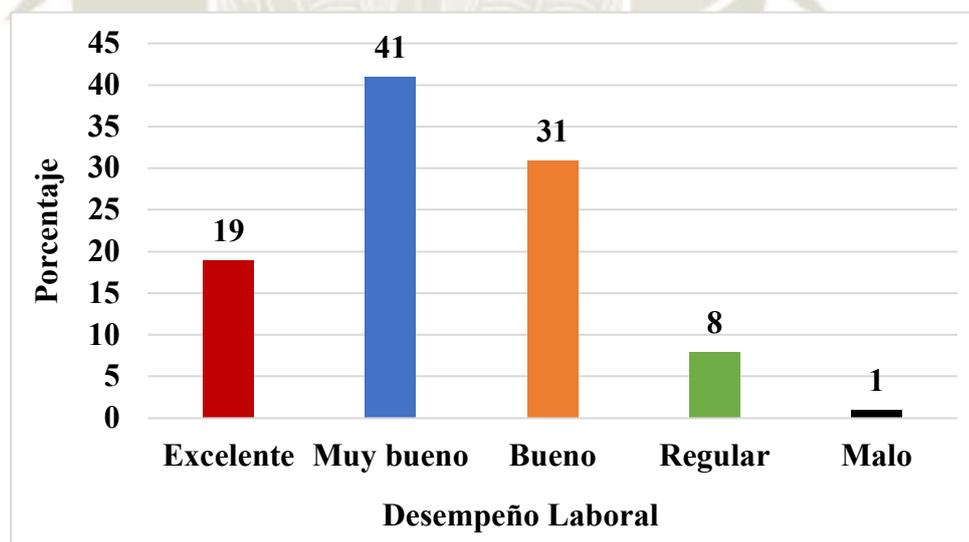
### 1.3 Desempeño Laboral

**TABLA 9.** Trabajadores investigados según el grado de Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	19	19
MUY BUENO	41	41
BUENO	31	31
REGULAR	8	8
MALO	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 9, se observa que el desempeño laboral de los trabajadores investigados, el 41% tiene muy buen desempeño, el 31% buen desempeño, el 19% excelente desempeño, el 8% regular desempeño y el 1% mal desempeño.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

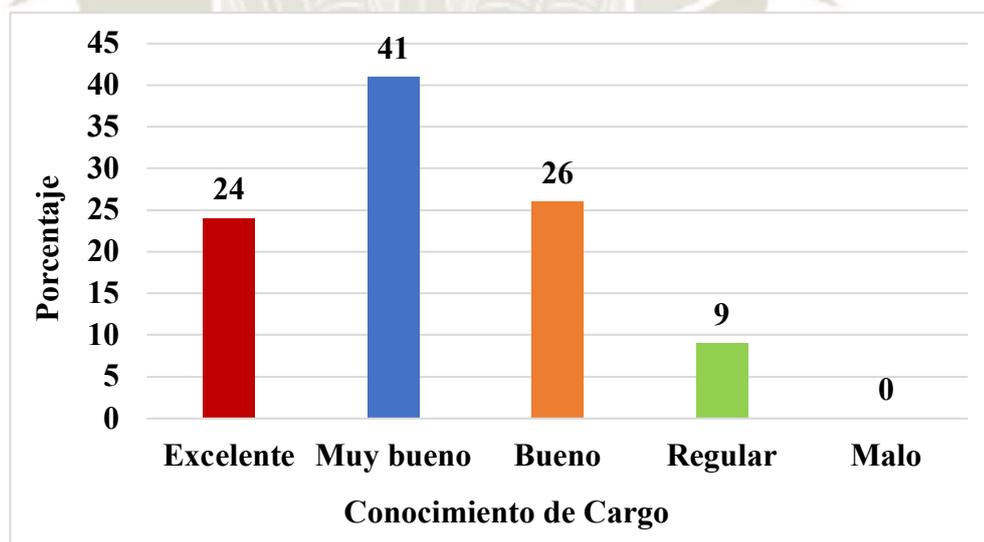
**FIGURA 9.** Trabajadores investigados según el grado de Desempeño Laboral

**TABLA 10.** Trabajadores investigados según el factor de Conocimiento de Cargo

CONOCIMIENTO DE CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	24	24
MUY BUENO	41	41
BUENO	26	26
REGULAR	9	9
MALO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos

En la tabla 10, se observa que según el factor de conocimiento de cargo de los trabajadores investigados, el 41% es muy bueno, el 26% es bueno, el 24% es excelente y el 9% es regular.



Fuente: Matriz de sistematización de datos

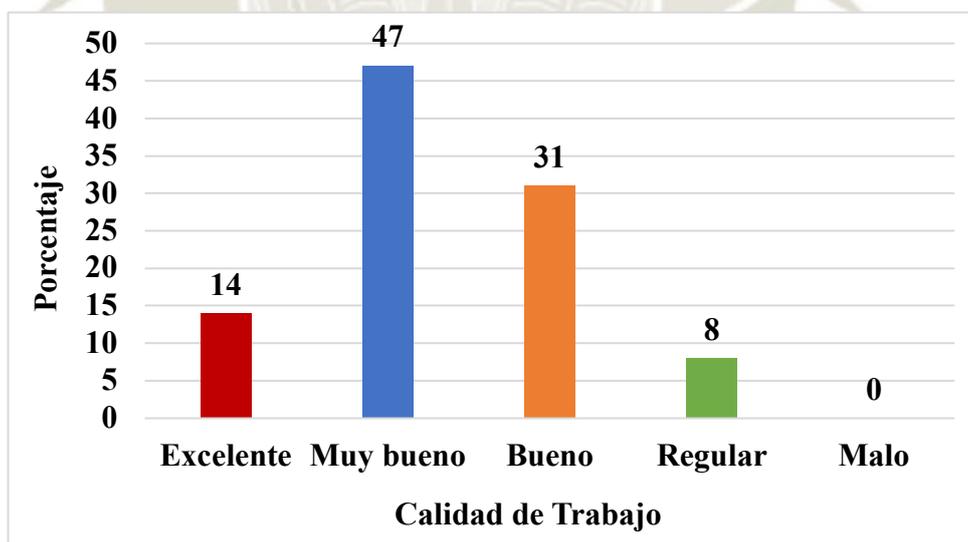
**FIGURA 10.** Trabajadores investigados según e el factor de Conocimiento de Cargo

**TABLA 11.** Trabajadores investigados según el factor Calidad de Trabajo

<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>EXCELENTE</b>	14	14
<b>MUY BUENO</b>	47	47
<b>BUENO</b>	31	31
<b>REGULAR</b>	8	8
<b>MALO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 11, se observa que según el factor de calidad de trabajo de los trabajadores investigados, el 47% es muy bueno, el 31% es bueno, el 14% es excelente y el 8% es regular.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

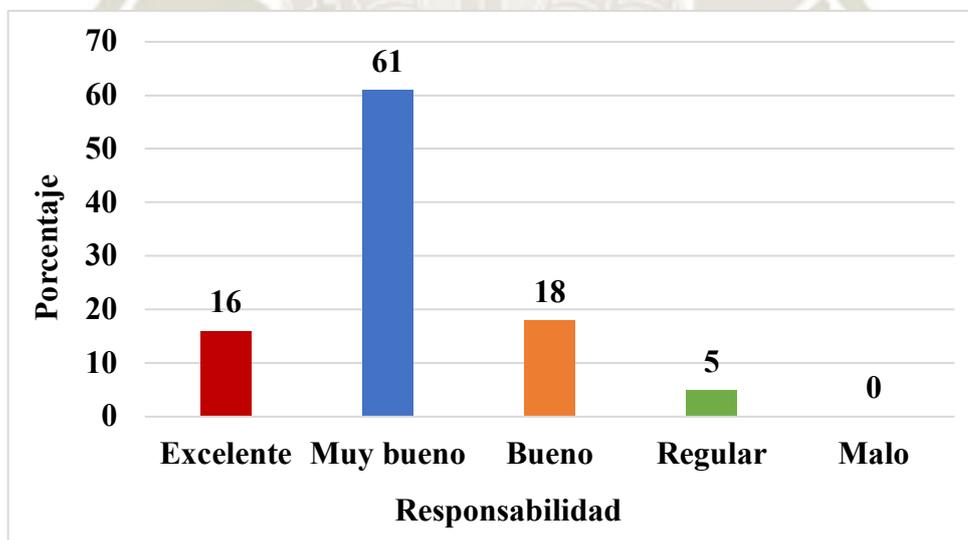
**FIGURA 11.** Trabajadores investigados según el el factor de Calidad de Trabajo

**TABLA 12.** Trabajadores investigados según el factor de Responsabilidad

<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>EXCELENTE</b>	16	16
<b>MUY BUENO</b>	61	61
<b>BUENO</b>	18	18
<b>REGULAR</b>	5	5
<b>MALO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de sistematización de datos

En la tabla 12, se observa que según el factor de responsabilidad de los trabajadores investigados, el 61% es muy bueno, el 18% es bueno, el 16% es excelente y el 5% es regular.



Fuente: Matriz de sistematización de datos

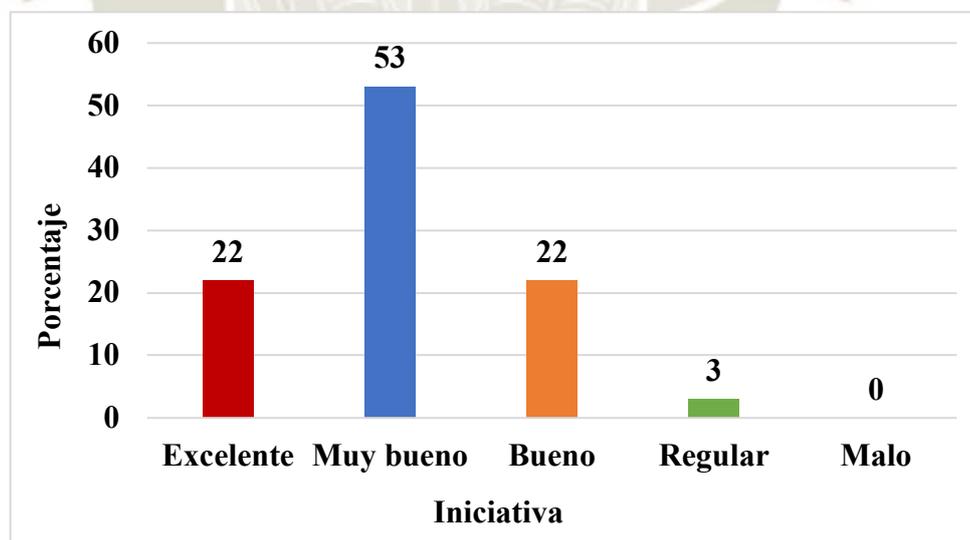
**FIGURA 12.** Trabajadores investigados según el el factor de Responsabilidad

**TABLA 13.** Trabajadores investigados según el factor de Iniciativa

INICIATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	22	22
MUY BUENO	53	53
BUENO	22	22
REGULAR	3	3
MALO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 13, se observa que según el factor de iniciativa de los trabajadores investigados, el 53% es muy bueno, el 22% es excelente, el 22% es bueno y el 3% es regular.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

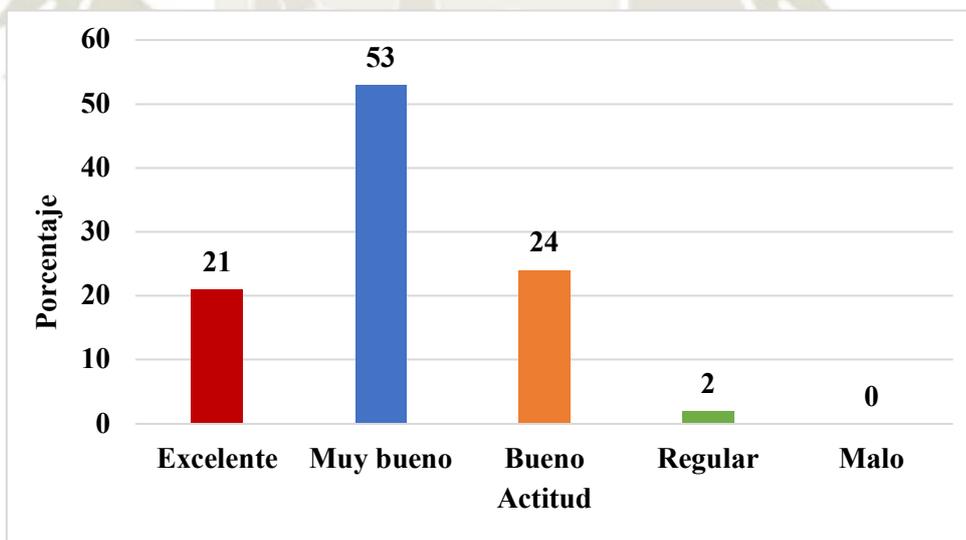
**FIGURA 13.** Trabajadores investigados según el el factor de Iniciativa

**TABLA 14.** Trabajadores investigados según el factor de Trabajo en Equipo

<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>EXCELENTE</b>	21	21
<b>MUY BUENO</b>	53	53
<b>BUENO</b>	24	24
<b>REGULAR</b>	2	2
<b>MALO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 14, se observa que según el factor de trabajo en equipo de los trabajadores investigados, el 53% es muy bueno, el 24% es bueno, el 21% es excelente y el 2% es regular.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

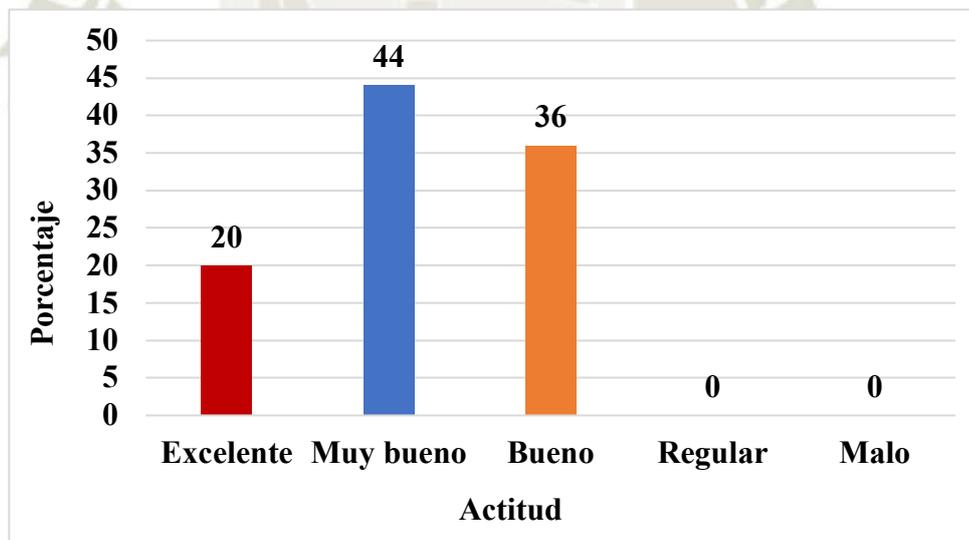
**FIGURA 14.** Trabajadores investigados según el el factor de Trabajo en Equipo

**TABLA 15.** Trabajadores investigados según el factor de Actitud

<b>ACTITUD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>EXCELENTE</b>	20	20
<b>MUY BUENO</b>	44	44
<b>BUENO</b>	36	36
<b>REGULAR</b>	0	0
<b>MALO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 15, se observa que según el factor de actitud de los trabajadores investigados, el 44% es muy bueno, el 36% es bueno y el 20% es excelente.



**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

**FIGURA 15.** Trabajadores investigados según el el factor de Actitud

**TABLA 16.** Tabla cruzada: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

VARIABLES / NIVEL DE CALIFICACIÓN		SÍNDROME DE BURNOUT			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
DESEMPEÑO LABORAL	MALO	1	0	0	1
	REGULAR	5	4	1	10
	BUENO	14	10	4	28
	MUY BUENO	25	13	4	42
	EXCELENTE	11	5	3	19
	TOTAL	56	32	12	100

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 16, se observa que 44 trabajadores investigados presentan Síndrome de Burnout nivel alto y medio, de los cuales 05 trabajadores tienen desempeño laboral regular y 39 trabajadores desempeño laboral bueno, muy bueno y excelente. Se evidencia también que 56 trabajadores investigados presentan Síndrome de Burnout nivel bajo, de los cuales 01 trabajador tiene desempeño laboral malo, 05 trabajadores tienen desempeño laboral regular y 50 trabajadores desempeño laboral bueno, muy bueno y excelente.

**TABLA 17.** Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral

**Prueba de correlación entre Síndrome de Burnout y Desempeño laboral**

			<b>Burnout</b>
<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coeficiente de correlación	-0.066
		Sig. (bilateral)	0.513

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 17, se observa que no existe una relación significativa ( $r=-0.066$ ,  $x=0.513$ ,  $x<0.05$ ) entre Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, lo que indica que el desarrollo del Síndrome de Burnout es independiente al Desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia.

**TABLA 18.** Prueba de normalidad de la muestra: Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

**Prueba de normalidad de la muestra**

	KOLMOGOROV-SMIRNOV <sup>A</sup>		
	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	0.130	100	0.000
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	0.112	100	0.004
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	0.104	100	0.010
<b>CONOCIMIENTO DEL CARGO</b>	0.237	100	0.000
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	0.267	100	0.000
<b>RESPONSABILIDAD</b>	0.335	100	0.000
<b>INICIATIVA</b>	0.282	100	0.000
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	0.333	100	0.000
<b>ACTITUD</b>	0.315	100	0.000
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	0.075	100	0.183

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Matriz de sistematización de datos

En la tabla 18, se observa la prueba de Kolmogorov para el análisis de normalidad en la distribución de la muestra, se analiza los grados de significancia, en las dimensiones de ambas variables; no se excede el 0.05 del valor esperado, por lo que: "La muestra tiene una distribución anormal", por ello se procede al análisis inferencial con estadísticos no paramétricos, empleando la correlación de Spearman.

## 2. Discusión

La presente investigación se realizó en la Corte Superior de Arequipa, porque fue de interés investigar como es la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que la sobrecarga laboral puede haber influido en su comportamiento.

En los últimos años, en el Perú, pese a estar en pandemia la carga procesal judicial se incrementó, motivo por el cual los trabajadores que prestan sus servicios a nivel nacional pueden estar sufriendo problemas tanto físicos como mentales, que problemente sin una adecuada atención pueden poner en riesgo su desempeño en el trabajo. Es de nuestro conocimiento que la salud ocupacional es muy importante en estos tiempos pero no en todas las instituciones es muy considerada.

**En la tabla 5**, podemos observar que de los trabajadores investigados según grado del Síndrome de Burnout, el 56% presenta un nivel bajo de Burnout, el 32% presenta un nivel medio y el 12% un nivel alto. Por lo que podemos deducir, que existe un bajo indicio de Síndrome de Burnout; datos similares mostraron **Valverde**, donde se evidencia, que un 42% tiene bajo Síndrome de Burnout, el 33% presenta un nivel medio y el menor porcentaje, 25% presenta un grado alto de sintomatología del Síndrome de Burnout<sup>24</sup>.

**En la tabla 6**, se observa que según la dimensión de agotamiento emocional de los trabajadores investigados, el 55% señala que es bajo, mientras que el 27% señala que es alto y el 18% manifiesta que es moderado. Por lo que podemos deducir, que la mayoría de trabajadores presenta agotamiento emocional pero en un nivel bajo, datos semejantes se mostraron en **Valverde**, donde 53% presentan bajo grado sintomatológico, el 20% presentan un grado alto de síntomas de cansancio emocional y el 27% presentan grado medio<sup>24</sup>.

**En la tabla 7**, se observa que según la dimensión de despersonalización de los trabajadores investigados, el 55% señala que es alto, mientras que el 35% señala que es moderado y el 10% manifiesta que es bajo. Por lo que podemos deducir, que el 90% de trabajadores está afectado, datos similiares se mostraron en **Valdivia**, el 46% posee un alto nivel de despersonalización; el 36% tiene un nivel despersonalización intermedio; y solamente el 18% presenta un bajo nivel de despersonalización. Por ello la dimensión de

despersonalización de los trabajadores investigados, es una característica importante de la presentación de dicho Síndrome<sup>25</sup>.

**En la tabla 8**, se observa que según la dimensión de realización personal de los trabajadores investigados, el 47% señala que es alto, mientras que el 29% señala que es moderado y el 24% manifiesta que es bajo. Por lo que podemos deducir, que existe realización personal en un 53 % de los trabajadores, datos similares se encontraron en **González**, donde se muestra que el 76.7% tiene un nivel alto de realización personal<sup>26</sup>.

**En la tabla 9**, se observa que el desempeño laboral de los trabajadores investigados, el 41% tiene muy buen desempeño, el 31% buen desempeño, el 19% excelente desempeño, el 8% regular desempeño y el 1% mal desempeño. Por lo que podemos inferir que más de la mitad de los trabajadores evaluados tiene un desempeño adecuado, datos semejantes se encontraron en **Zegarra**, donde se muestra buen desempeño con un 33.3%, muy bueno representado por un 30.6%, y excelente que tiene 11.1%, obteniendo más de la mitad del total de la muestra con buenos resultados<sup>27</sup>.

Los indicadores del Desempeño Laboral que fueron evaluados por los encargados de cada área, se puede ver que los trabajadores tienen muy buen conocimiento del cargo, calidad de trabajo, responsabilidad, iniciativa, trabajo en equipo y actitud, lo que podrá originar buenas relaciones con los usuarios.

**En la tabla 16**, se observa que 44 trabajadores investigados presentan Síndrome de Burnout nivel alto y medio, de los cuales 05 trabajadores tienen desempeño laboral regular y 39 trabajadores desempeño laboral bueno, muy bueno y excelente. Se evidencia también que 56 trabajadores investigados presentan Síndrome de Burnout nivel bajo, de los cuales 01 trabajador tiene desempeño laboral malo, 05 trabajadores tienen desempeño laboral regular y 50 trabajadores desempeño laboral bueno, muy bueno y excelente. Por lo que podemos inferir que el desempeño laboral no se ve afectado en los trabajadores, a pesar de estar cursando con el Síndrome de Burnout, datos semejantes se encontraron en **Lauracio**, donde se muestra que el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud no presentan relación al establecerse una correlación estadística no significativa<sup>19</sup>.

**En la tabla 17**, se observa que no existe una relación significativa entre Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, la correlación entre las variables fue analizada mediante

la prueba Rho de Spearman ( $r=-0.066$ ,  $x=0.513$ ,  $x<0.05$ ), lo que indica que el desarrollo del síndrome de Burnout es independiente al desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, datos similares se mostraron en **López**, donde se observa que no existe asociación significativa entre el diagnóstico de Síndrome de Burnout con el rendimiento académico de los alumnos ( $p>0.05$ ), se logró aplicar la prueba de Odds Ratio, no se encontró riesgo de Síndrome de Burnout según el rendimiento académico de los alumnos evaluados<sup>28</sup>.

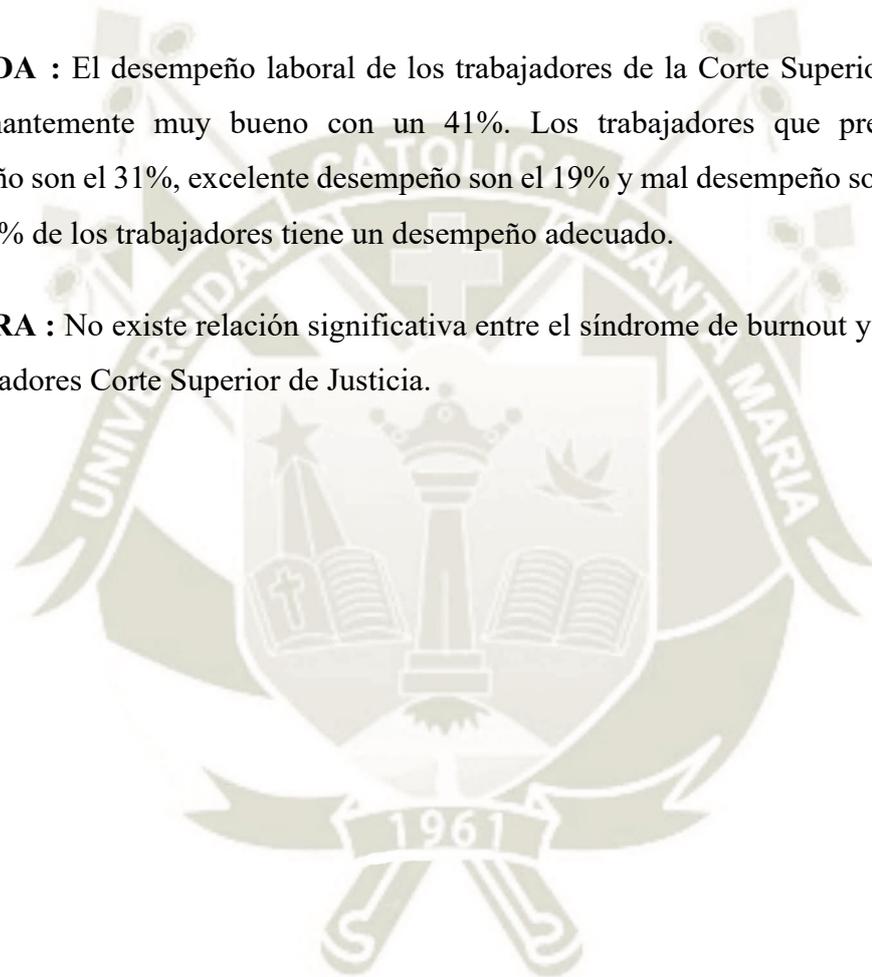


## CONCLUSIONES

**PRIMERA** : El síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, es de nivel predominantemente bajo con un 56 %. Los trabajadores que presentan un nivel medio son el 32% y con un nivel alto el 12%, es decir que el 44% de los trabajadores presentan Síndrome de Burnout en una proporción considerable.

**SEGUNDA** : El desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, es predominantemente muy bueno con un 41%. Los trabajadores que presentan un buen desempeño son el 31%, excelente desempeño son el 19% y mal desempeño son el 1%, es decir, que el 99% de los trabajadores tiene un desempeño adecuado.

**TERCERA** : No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño en los trabajadores Corte Superior de Justicia.



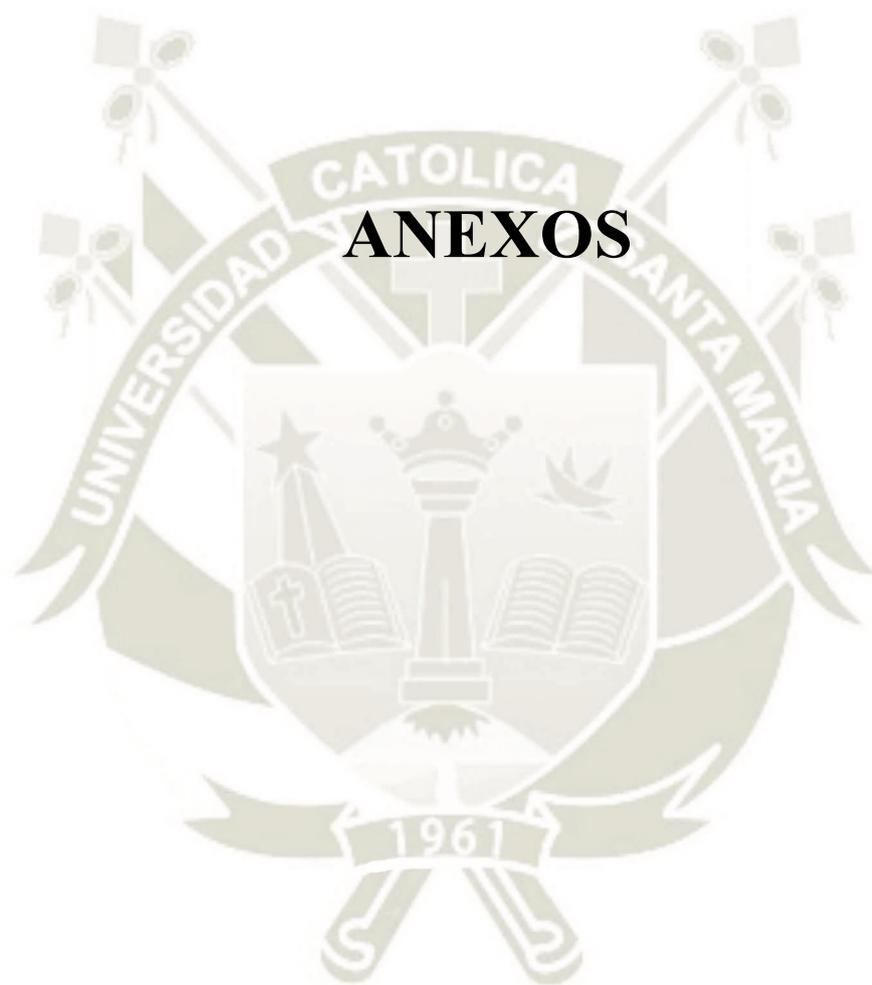
## RECOMENDACIONES

1. A la institución, se le sugiere mejorar la vigilancia de la salud de trabajadores, puesto que están expuestos diariamente a enfermedades relacionadas al trabajo.
2. A las áreas de desarrollo humano, se les sugiere realizar charlas informativas sobre el Síndrome de Burnout, para que los trabajadores tengan conocimiento de esta enfermedad y en caso de algún indicio de que pueda ocurrir, recomendarles que acudan con los especialistas.
3. A las áreas de desarrollo humano, se les sugiere hacer seguimiento del Desempeño Laboral de sus trabajadores, para buscar algún factor de riesgo y así tomar las medidas pertinentes para solucionarlo.
4. A los estudiantes de las escuelas de postgrado se les sugiere que investiguen temas semejantes al nuestro, para evidenciar aquellas patologías que aquejan a los trabajadores y poder así tener un panorama más claro de lo que sucede en nuestra sociedad.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Maslach C, Jackson SE. MBI: Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1981.
2. Leiter M, Maslach C. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *J Organ Behav*. 1988.
3. Añorga J. Una teoría para el mejoramiento profesional y humano. *Boletín del CENESEDA*. No 1. La Habana, Cuba. 1995.
4. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones. 8a ed. McGraw Hill, Interamericana. México. 2007.
5. Chiavenato, I. Administración de recursos. 1a ed. McGraw Hill Interamericana. Colombia. 2000.
6. Martínez A. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*, núm. 112, septiembre, 2010, pp. 42-80. Madrid, España. 2010.
7. Saborío L, Hidalgo LF. Síndrome de Burnout. *Med. leg. Costa Rica*. 2015.
8. Aceves GA. Síndrome de Burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309. 2006.
9. Quinceno JM, Alpi VS. Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10, 117-125. 2007.
10. Gil PR, Unda S, Sandoval J. Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 31, 205-214. 2009.
11. Maslach C, Jackson S, Leiter M. Maslach Burnout Inventory Manual. California, USA: Palo Alto .1986
12. Faria, F. Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. Noriega Editores. México. 1995.
13. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición. Prentice Hall. México. 2004.
14. Palmar G, Rafael S, Valero U, Jhoan M. Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, vol. 17, núm. 39, enero-abril, 2014, pp. 159-188. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. 2014.
15. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGrawHill. 1999.
16. Arias WL, Muñoz del Carpio A. Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. Perú. 2016.

17. Choy R. Burnout y Desempeño Laboral en docentes universitarios de una carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana. Lima, Perú. 2017.
18. Paz A. Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín. Perú. 2019.
19. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación, 2(4), 543-554. Perú. 2020.
20. Yubillo TG. El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la EP PETROECUADOR. Ecuador. 2015.
21. Barriga MD. Relación entre el Síndrome del Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Empresas Comercializadoras. Ecuador. 2015.
22. Oyola AE. Validación del constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos. Perú. 2021.
23. Ronquillo L, Aranda C, Pando M. Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. Revista Iberoamericana De Psicología, 6(1), 25–32. México. 2013.
24. Valverde N. Factores de riesgo laborales asociados al síndrome de Burnout en trabajadores de la empresa Tuberías y Geosistemas del Perú. Perú. 2018.
25. Valdivia MDC. Desempeño laboral y síndrome de burnout en los . profesionales médicos Serums de la Red de Servicios de Salud Tacna. Perú. 2012.
26. González OC. Relación entre Síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado. Perú. 2019.
27. Zegarra CG. Relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del Departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche. Perú. 2017.
28. López FM. Relación de síndrome de burnout y el rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la UCSM. Perú. 2018.



# ANEXOS

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Yo ..... de ..... años de edad, identificado con DNI  
....., con un tiempo de trabajo de ..... años, habiéndome explicado en lenguaje  
claro y sencillo sobre la investigación: “INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE  
JUSTICIA. AREQUIPA, 2021” y que dicha investigación publicará los resultados guardando  
reserva de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para lo  
cual suscribo el presente documento.

**Fecha:** .....

**Firma** .....

## TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY

Las siguientes son 22 declaraciones que hablan acerca de los sentimientos relacionados al trabajo. Por favor, lea cada declaración cuidadosamente y decida si usted se siente de esa manera acerca de su trabajo. Si usted nunca ha tenido este sentimiento, escriba una “x” en el recuadro que diga “0” (cero) en el espacio provisto. Si usted ha tenido este sentimiento, indique cuán frecuente lo ha sentido escribiendo una “x” en el número (del 1 al 6) que mejor describa con qué frecuencia se ha sentido así. La escala de frecuencia de los sentimientos es según sigue:

### RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

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

### CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

	0	1	2	3	4	5	6
<b>1. Me siento emocionalmente agobiado por mi trabajo.</b>							
<b>2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.</b>							
<b>3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.</b>							
<b>4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los usuarios.</b>							
<b>5. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.</b>							
<b>6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.</b>							
<b>7. Trabajo muy eficazmente los problemas de los usuarios.</b>							

8. Me siento ‘quemado’ por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en el trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a los usuarios.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los usuarios.							
18. Me siento estimulado después de trabajar con los usuarios.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los usuarios me culpan por algunos de sus problemas.							

Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
<b>Alto</b>	27 - 54 puntos	<b>Alto</b>	10 - 30 puntos	<b>Alto</b>	40 - 48 puntos
<b>Moderado</b>	19 - 26 puntos	<b>Moderado</b>	6 - 9 puntos	<b>Moderado</b>	34 - 39 puntos
<b>Bajo</b>	0 - 18 puntos	<b>Bajo</b>	0 - 5 puntos	<b>Bajo</b>	0 - 33 puntos

**BAREMO GLOBAL**

<b>Alto</b>	67 - 99 puntos
<b>Medio</b>	34 - 66 puntos
<b>Bajo</b>	1 - 33 puntos

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

### Tabla de Calificación del Desempeño: Método de escala gráfica

Evaluador: \_\_\_\_\_

Nombre del trabajador: \_\_\_\_\_

MARCA CON UN CIRCULO EL TOTAL DE PUNTO								GRADOS
		90	92	94	96	98	100	A
		76	78	80	82	84	86	B
	60	62	64	66	68	70	72	C
42	44	46	48	50	52	54	56	D
24	26	28	30	32	34	36	38	E

Factores de valorización	Grados				
	E	D	C	B	A
<b>1. Conocimiento del cargo</b> Considera dominio y familiarización del evaluado con las actividades del cargo que desempeña.	4 No posee conocimiento ni habilidades para el desempeño del cargo. Demuestra deseo de aprender	8 Conoce sus obligaciones sin llegar a dominarlos.	12 Conoce sus obligaciones satisfactoriamente.	16 Conoce bien sus obligaciones y cada día se supera en el mejor desempeño de sus labores.	20 Conoce perfectamente sus obligaciones y demuestra condiciones excepcionales para el cargo.
<b>2. Calidad de trabajo</b> Considera la capacidad minuciosa, pulcritud y dedicación que pone en sus labores.	4 Comete errores apreciables con frecuencia y en general su trabajo es insatisfactorio.	8 Cumple con las obligaciones de su puesto, debe mejorar calidad de su trabajo.	12 Cumple en forma aceptable con las obligaciones de su puesto, debe mejorar calidad de su trabajo.	16 Hace su trabajo con exactitud, pulcritud y minuciosidad	20 Su trabajo es excepcional totalmente bueno y se supera cada vez más.
<b>3. Responsabilidad</b> Considera la actualización del colaborador para solucionar en forma oportuna situaciones difíciles.	4 Requiere supervisión permanente debido a sus continuos errores.	6 Necesita frecuentemente supervisión.	10 Requiere eventual supervisión.	14 Requiere supervisión en casos especiales.	18 No requiere supervisión.

<b>4. Iniciativa</b>	4	6	10	14	14
Considera la habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo.	Conoce de iniciativa en la relación de su trabajo. Requiere instrucciones detalladas y guía permanente.	Tiene acciones lentas con frecuencia hay que guiarle en su trabajo y en resolver problemas.	Ocasionalmente hay que guiarle en su trabajo, algunas veces tiene ideas constructivas.	Resuelve por sí solo problemas que se le presentan. Con frecuencia aporta ideas.	Constantemente contribuye con ideas y sugerencias. Resuelve por sí mismo problemas que se le presentan.
<b>5. Trabajo en equipo</b>	2	4	8	10	14
Considera la habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo.	No condiciones para trabajar en equipo	Le cuesta integrarse en cualquier grupo.	Se integra fácilmente en determina dos equipos.	Se integra plenamente con el equipo en áreas de realizar el trabajo.	Se fácilmente a cualquier equipo de trabajo.
<b>6. Actitud</b>	2	4	8	10	14
Considera la disposición del colaborador hacia su oficina y su oficina de trabajo.	Descontento. Critica negativamente a su centro de trabajo.	Indiferente. No muestra ningún interés por su centro de trabajo.	Aceptación. Muestra interés por su centro de trabajo.	Entusiasta. Se preocupa por el prestigio de su centro de trabajo.	Identificación. Se esfuerza por elevar su prestigio de su centro de trabajo.

### BAREMO

GRADOS		CALIFICACION
<b>A</b>	Excelente	90 - 100
<b>B</b>	Muy bueno	76 – 88
<b>C</b>	Bueno	60 – 74
<b>D</b>	Regular	42 – 58
<b>E</b>	Malo	24 – 40

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE**  
**DECRETO DE NOMBRAMIENTO DE ASESOR DE TESIS**

Arequipa, 03 de Septiembre del 2021

**DECRETO: Nro. 004622-2-EPG-2021**

Visto el expediente 004622 presentado y en concordancia con lo dispuesto por la Ley 30220, los artículos respectivos del Estatuto de la Universidad Católica de Santa María y el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado, se decreta:

**PRIMERO**

Autorizar el nombramiento de Asesor de Tesis.

**2020002832 - PARADA GONZALES MARIA ALEJANDRA**

**SEGUNDO**

Designándose como asesor al docente:

**2387 - FUENTES FUENTES DANTE MANUEL**

El asesor designado en el párrafo anterior se encargará de guiar en el proceso de la elaboración de la Tesis titulada:

**?INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA. AREQUIPA, 2021?**

**TERCERO**

La Dirección y Secretaría de la Escuela de Postgrado se encargarán del cumplimiento del presente, regístrese y comuníquese.

**1051 - VILLANUEVA SALAS JOSE ANTONIO**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO**

