

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Título	SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD DE UN CENTRO DE REHABILITACIÓN JUVENIL, LIMA 2022
Para Optar el	: Título Profesional de Psicólogo
Autor	: Bach. Falcon Velasquez Duilio Alejandro
Asesores	: Ps. Cuadros Espinoza Jose Antonio : Mg. Vilchez Galarza Nilton David
Línea de Investigación Institucional	: Salud y Gestión de la Salud.
Fecha de Inicio y Culminación	: Mayo 2022 – agosto 2022

Lima – Perú 2022

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, que siempre está a mi lado acompañándome, protegiéndome, a mis padres por sus enseñanzas, guía, sabios consejos, a mi familia por su amor, paciencia, constante e incondicional apoyo, y a las personas que quiero.

A mi profesor universitario Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio, por el esfuerzo, dedicación, desprendimiento, ayudaste a mi formación profesional mediante las largas charlas ricas en conocimiento.

El autor

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a mis asesores universitarios el Mg. Nilton David Vilchez Galarza y a Ps. José Antonio Cuadros Espinoza por brindarme su apoyo y regalarme las recomendaciones necesarias para cumplir con mi meta profesional.

A los directivos del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima por otorgarme las facilidades para aplicar los instrumentos y obtener la información necesaria para la consecución de mi meta académica.

D. Alejandro

INTRODUCCIÓN

El burnout es también conocido como el síndrome del quemado, suele presentarse en los casos de estrés laboral crónico producto de las exigencias derivadas del trabajo que en muchas ocasiones suele ser incluso mayor que las propias capacidades del empleado por lo que suele manifestar mediante síntomas físicos, mentales o emocionales que pueden derivar en grandes afecciones a nivel de la salud (Sarmiento, 2019).

Es debido a su gran relevancia que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) ha decretado que, aunque no es una enfermedad sí puede ocasionar trastornos en la persona en caso de que no lo puede manejar, siendo uno de los principales factores cuadros ansiosos que terminan generando consecuencias negativas en el rendimiento laboral y a su vez, produce ciertos efectos en el clima organizacional.

Por tal motivo surgió la presente investigación, la cual tuvo como objetivo fundamental determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022, por ende, se empleó un tipo de investigación básico cuyo diseño fue no experimental de corte transversal, a su vez el nivel fue el relacional, siendo la muestra una totalidad de 63 trabajadores a quienes se les aplicó el Test de Maslach Burnout Inventory para medir el burnout y Cuestionario Individual Work Performance (IWP) para medir el desempeño laboral con el fin de obtener los resultados que dieron respuestas a las interrogantes de la investigación.

En cuanto a la estructura, la misma cumplió con lo siguiente:

El capítulo I: se describió la realidad problemática junto al problema general y específicos, así como también las limitaciones de estudio y los objetivos de investigación.

El capítulo II: se desarrolló el marco teórico siendo sustentado con estudios de distintos autores, asimismo se identificarán los antecedentes, bases teóricas o científicas y el marco conceptual.

El capítulo III: se enunció la hipótesis, siendo los supuestos sobre los resultados del presente estudio, así como también se identificaron las variables, con sus respectivas definiciones conceptuales y operacionales.

El capítulo IV: se planteó el método de investigación, tipo, nivel y diseño de investigación, se identificó a la población y muestra, el tipo de muestreo y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento, análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

El capítulo V: se expusieron los resultados descriptivos e inferenciales para resolver las hipótesis de investigación, y a su vez se realizó un análisis de discusión, conclusiones y recomendaciones ajustadas a los hallazgos conseguidos, luego se pasaron a presentar las referencias y anexos de investigación respectivo.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPITULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema	19
1.2.1. Delimitación teórica	19
1.2.2. Delimitación temporal.....	19
1.2.3. Delimitación espacial	20
1.3. Formulación del problema.....	20
1.3.1. Problema general	20
1.3.2. Problemas específicos	20

1.4. Justificación.....	21
1.4.1. Social.....	21
1.4.2. Teórica.....	21
1.4.3. Metodológica	22
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos	22
CAPITULO II.	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales).....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	25
2.2. Bases teóricos o científicos	28
2.2.1. Síndrome de Burnout.	28
2.2.2. Desempeño laboral.....	36
2.3. Marco conceptual.....	42
CAPITULO III.	44
HIPÓTESIS.....	44
3.1. Hipótesis.....	44

3.1.1. Hipótesis general.....	44
3.1.2. Hipótesis específicas.....	44
3.2. Variables	45
CAPITULO IV	47
METODOLOGÍA.....	47
4.1. Método de investigación	47
4.2. Tipo de investigación.....	47
4.3. Nivel de investigación.....	48
4.4. Diseño de la investigación.....	48
4.5. Población y muestra.....	49
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.6.1. Técnica.	51
4.6.2. Instrumento.....	51
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	55
4.8. Aspectos éticos de la investigación.	55
CAPITULO V	57
RESULTADOS	57
5.1. Resultados descriptivos.....	57
5.2. Contrastación de hipótesis.....	68

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	91

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Muestra seleccionada.....	49
Tabla 2. Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de seguridad	57
Tabla 3. Nivel de cansancio emocional en los trabajadores de seguridad.....	58
Tabla 4. Nivel de despersonalización en los trabajadores de seguridad	59
Tabla 5. Nivel de realización personal en los trabajadores de seguridad.....	60
Tabla 6. Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.....	61
Tabla 7. Nivel de rendimiento en la tarea en los trabajadores de seguridad	62
Tabla 8. Nivel de comportamientos contraproducentes en los trabajadores de seguridad	63
Tabla 9. Nivel de rendimiento en el contexto en los trabajadores de seguridad.....	64
Tabla 10. Tabla cruzada entre variable Síndrome de Burnout y variable 2: desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.....	65
Tabla 11. Tabla cruzada entre dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y variable 2: desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.	66
Tabla 12. Prueba de normalidad Variable síndrome de burnout y Variable desempeño laboral .	68
Tabla 13. Escala de coeficiente de correlación de Rho de Spearman	69
Tabla 14. Prueba Rho de Spearman Variable 1: síndrome burnout y Variable 2: Desempeño laboral.....	70
Tabla 15. Prueba Rho de Spearman dimensión: realización personal y Variable 2: Desempeño laboral.....	71

Tabla 16. Prueba Rho de Spearman dimensión: agotamiento emocional y Variable 2: Desempeño laboral.....	73
--	----

Tabla 17. Prueba Rho de Spearman dimensión: despersonalización y Variable 2: Desempeño laboral.....	74
---	----

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Afecciones encontradas mediante atención telefónica	17
Figura 2. Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de seguridad	57
Figura 3. Nivel de cansancio emocional en los trabajadores de seguridad	58
Figura 4. Nivel de despersonalización en los trabajadores de seguridad	59
Figura 5. Nivel de realización personal en los trabajadores de seguridad	60
Figura 6. Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de seguridad	61
Figura 7. Nivel de rendimiento en la tarea en los trabajadores de seguridad	62
Figura 8. Nivel de comportamientos contraproducentes en los trabajadores de seguridad	63
Figura 9. Nivel de rendimiento en el contexto en los trabajadores de seguridad	64
Figura 10. Variable Síndrome de Burnout y variable 2: desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.....	65
Figura 11. Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y variable 2: desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.....	67

RESUMEN

Para el desarrollo del presente estudio se ha tenido como problema general: ¿Cómo se relaciona el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022? por lo tanto, se tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022, para lo cual se aplicó el método científico, un tipo de investigación básica, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel relacional. La muestra estuvo conformada por 63 trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022 a quienes se les aplicó dos cuestionarios que tenían como propósito medir las variables de burnout y desempeño laboral. Los principales resultados arrojados muestran que el 77.78% de los encuestados tienen presencia de un síndrome de Burnout mientras que el 7.94% tiene una ligera tendencia a padecerlo y el 14.29% presenta ausencia de este factor, por su parte para el desempeño laboral se obtuvo que el 68.25% de los encuestados presentan un nivel medio, al tiempo que el 23.81% presentó un nivel alto y un 7.94% obtuvo un nivel bajo en el desempeño laboral. Luego al aplicar el estadígrafo se presentó un coeficiente de -0.405^{**} lo que verifica que la relación es inversamente negativa, lo cual corroboró la hipótesis alterna de la investigación. Se concluyó que existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, Se recomendó la publicación de los resultados obtenidos a fin de promover la importancia de manejar el burnout para obtener un desempeño adecuado por parte de los trabajadores.

Palabras claves: síndrome de burnout, desempeño laboral, realización personal, agotamiento emocional, despersonalización.

ABSTRACT

For the development of this study, the general problem has been: How is burnout syndrome related to job performance in security workers of a Juvenile Rehabilitation Center, Lima 2022? therefore, the general objective was to determine how burnout syndrome is related to job performance in security workers of a Juvenile Rehabilitation Center, Lima, 2022, for which the scientific method was applied, a type of investigation basic, with a non-experimental cross-sectional design and a relational level. The sample consisted of 63 security workers from a Juvenile Rehabilitation Center, Lima, 2022, to whom two questionnaires were applied with the purpose of measuring the variables of burnout and job performance. The main results obtained show that 77.78% of the respondents have the presence of a Burnout syndrome while 7.94% have a slight tendency to suffer from it and 14.29% present an absence of this factor, on the other hand, for work performance it was obtained that 68.25% of the respondents present a medium level, while 23.81% presented a high level and 7.94% obtained a low level in job performance. Then, when applying the statistician, a coefficient of $-.405^{**}$ was presented, which verifies that the relationship is inversely negative, which corroborated the alternative hypothesis of the investigation. It was concluded that there is a negative relationship between burnout syndrome and job performance. The publication of the results obtained was recommended in order to promote the importance of managing burnout to obtain adequate performance by workers.

Keywords: burnout syndrome, job performance, personal fulfillment, emotional exhaustion, depersonalization.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La salud mental se ha considerado en los últimos años como uno de los factores más estudiados debido a su relación con los aspectos de la vida cotidiana, principalmente dentro del entorno laboral y el rendimiento de las personas correspondiente a sus diferentes entornos de desenvolvimiento (Zavaleta, 2021).

A nivel mundial se percibe que el estrés es una afección que perjudica a todas las personas cuando son sometidas a elevadas exigencias que sobrepasan sus capacidades para resolverlas, siendo los trabajadores los más perjudicados ya que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) tal factor es la segunda causa que más perjudica a la salud, asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) ha indicado que el estrés es una enfermedad que se ha convertido en un enemigo silencioso para las empresas ya que puede contribuir a la reducción de hasta el 42% de la productividad y ocasionar pérdidas millonarias; incluso estima que los accidentes laborales y las afecciones que afectan la salud física producen pérdidas anuales que equivalen al 4% del PIB global.

Ahora bien, dependiendo de la gravedad del estrés puede aparecer el síndrome de burnout, el cual se conoce como un factor capaz de producir agotamiento físico, emocional y mental, bajos niveles de interés en el trabajo, deshumanización y deficiente sentimiento de realización, efectos directos de una demanda continuada de energías y recursos individuales del trabajador (Cabellos, et al., 2020). Asimismo, el síndrome de burnout según lo indicado por la Organización Mundial de la Salud es un elemento de riesgo en el ámbito laboral debido

a su capacidad de afectar la calidad de vida de las personas, además es una respuesta directa e inadecuada al afrontamiento del estrés emocional y la tensión generada en el entorno laboral (Quiroz et al., 2021).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) las encuestas que se han realizado sobre las condiciones y niveles del estrés en el trabajo, permitieron conocer que un 60% de la población laboral padece algún tipo de estrés al menos una vez a la semana en su centro de trabajo, situación que se ha incrementado con el tiempo y que podrían desencadenar diferentes tipos de afecciones a nivel mental e inclusive perjudicar su desempeño en el ejercicio de sus funciones.

En el caso de Latinoamérica, son pocos los modelos de conceptualización del síndrome de burnout, no obstante, autores como Quiroz et al. (2019) quien realizó una investigación en una población trabajadora pudo encontrar la existencia de un 54% de los 168 encuestados que presentaban niveles de agotamiento emocional, en cuanto a la despersonalización se pudo conocer que el 23% tuvo niveles bajos o moderados, con referencia a la realización personal, se pudo identificar que el 54% presentó altos niveles, al tiempo que el 26% leves y el 20% tuvo bajos rangos de realización personal.

Aunado a ello, la detección, evaluación y control en cuanto a los riesgos psicosociales existentes que se generan en el ámbito laboral como una respuesta directa a las constantes demandas en el trabajo ha comenzado a tener un rol fundamental en Latinoamérica, incluso existen países como Perú y Colombia que han establecido en sus ordenamientos jurídicos el diagnóstico y atención de los peligros psicosociales que se presentan en los lugares de trabajo producto de las fuertes demandas a los que son sometidos los empleados en sus diferentes ámbitos (Pando, et al., 2015).

En cuanto al Perú, el Ministerio de Salud (2021) indicó que alrededor del 52.2% de los limeños padecen síntomas de estrés moderado a severo, además de ellos en una muestra de 1.823 usuarios encuestados el 54.6% tiene conflictos para conciliar el sueño y, aunque el estrés o síndrome de burnout, no son considerados como una enfermedad puede transformarse en un trastorno mental justo en el momento en que la persona que lo padece comienza a presentar episodios de ansiedad y depresión.

Otra evaluación realizada por el Ministerio de Salud (2020) en el Perú logró encontrar que aproximadamente el 20% de la población adulta padece de un tipo de trastorno mental, principalmente de depresión, ansiedad y consumo dependiente de sustancias alcoholizadas, de hecho, fue para el 2020 que se abrió un canal de atención para personas de cualquier género, edad, raza y etnia con el fin de identificar y ayudar a las personas que padecieran algún defecto a nivel cognitivo encontrando que el estrés se posicionó en los primeros lugares de atención.

Figura 1. *Afecciones encontradas mediante atención telefónica.*

Motivo	Nº	%
Estrés	20,425	82.35
Síntomas ansiosos y/o depresivos	3,144	12.68
Síntomas y/o diagnóstico psiquiátrico	520	2.10
Conflicto	378	1.52
Sentimental	96	0.39
Habilidades sociales (autoestima, asertividad, toma de decisiones)	75	0.30
Problemas del comportamiento	42	0.17
Violencia familiar	42	0.17
Desarrollo	37	0.15
Sexualidad	16	0.06
Violencia contra la mujer	16	0.06
Total general	24,802	%

En consecuencia, el síndrome de burnout tiene la posibilidad de afectar a las personas en todos los ámbitos en los que se desenvuelven, en especial en el laboral, donde tiende a presentar disminución del rendimiento con referencia a sus funciones establecidas, así como lo demostró Márquez (2020) quien realizó una investigación en trabajadores residenciados en Ecuador pudiendo encontrar que el desempeño laboral presentó una media con referencia al síndrome de burnout, es decir que la afección del burnout presenta una deficiencia en los trabajadores, lo que conlleva a que disminuyan su desempeño en el ejercicio de sus funciones.

Cabe mencionar que el desempeño laboral se encuentra predeterminado por factores individuales y organizacionales que se manifiestan mediante la disminución en el logro de los objetivos inherentes a sus funciones (Castillo et al., 2015); por lo que el ausentismo, irritación, poca motivación y las deficientes relaciones con sus compañeros pueden ser producto de un inadecuado manejo de sus emociones, lo cual es producto del síndrome de burnout. Por su parte, Lauracio C., y Lauracio, T. (2020) en su estudio pudieron precisar que el 70% de los trabajadores se identificaron como empleados que se desempeñan eficientemente, participan en comité de ética, trabajan en equipo y certifican su profesión, sobre la escala de productividad, lograron encontrar que el 84% de los trabajadores mostraron necesidades que se ajustan a los servicios que brindan, los cuales presentaron óptimos resultados, es decir, que mediante los resultados se pudo prever que el desempeño laboral de los trabajadores era alto y homogéneo, lo que terminaba siendo una consecuencia de los bajos niveles del síndrome de burnout encontrados, por ende, ambos factores mantienen una relación directa.

En consecuencia, las investigaciones sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral han demostrado que mantienen una relación directa, por lo que se podría afirmar que cuando los trabajadores se encuentran envueltos en constantes presiones a nivel laboral tienen la posibilidad de presentar una disminución directa de su rendimiento en el ejercicio de sus funciones, no obstante, son pocos los estudios que están dirigidos a evaluar al personal de seguridad de una organización o institución, quienes se encuentran constantemente en estado de vigilancia y responsabilidad, por tal razón, surgió la necesidad de realizar la presente investigación, donde se plantea como problema general ¿Cómo se relaciona el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022?

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación teórica

A nivel teórico el estudio se delimitó en función de las definiciones básicas de las variables del síndrome de burnout y el desempeño laboral; asimismo, se estudia la naturaleza y origen de las condiciones que generan los estados de burnout mediante la teoría de Maslach quien es el creador del test Maslach Burnout Inventory (MBI), mientras que en el caso del desempeño laboral serán establecidas las teorías del Cuestionario Individual Work Performance (IWP) cuyo creadores son Widyastuti y Hidayat y se han basado en la teoría de la equidad de Klingner y Nabaldian.

1.2.2. Delimitación temporal

La presente investigación se delimitó sobre un periodo comprendido desde mayo del año 2022 hasta el mes de agosto del 2022, siendo que, en el transcurso del tiempo señalado,

se obtendrán los datos pertinentes que permitirán analizar con exactitud los resultados que permitan darle valor a la investigación.

1.2.3. Delimitación espacial

A nivel espacial, la presente investigación fue desarrollada en las instalaciones del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima ubicado en la dirección avenida la Paz 1725, San Miguel 15087.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

A nivel social, es importante aprender a identificar las características referidas al síndrome de burnout y el desempeño laboral sobre las personas que realizan funciones de cuidado y vigilancia ya que se requiere que cumplan criterios en cuanto a una salud mental óptima para que ejerzan sus actividades laborales óptimamente puesto que de lo contrario se generarían consecuencias perjudiciales para la convivencia laboral y trato responsable que deben tener los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil. Por lo tanto, es fundamental identificar los efectos que ocasiona el síndrome de burnout en la población de seguridad y como el mismo puede producir una reducción de su desempeño laboral en cuanto al ejercicio de sus funciones. En cuanto a la sociedad, el beneficio de la presente investigación podrá crear un precedente que permita demostrar la importancia de detectar el síndrome de burnout a fin de que el mismo no genere consecuencias perjudiciales para la salud y afecte el desempeño de los trabajadores, ya que de lo contrario podría generar pérdidas para las empresas lo que terminaría afectando a la sociedad de manera general.

1.4.2. Teórica

A nivel teórico, se justificó debido a que serán utilizadas teorías científicas que sustenten el desarrollo de la presente investigación, lo cual servirá de fundamento para futuros estudios que busquen encontrar las características relativas al síndrome de burnout y al desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de cualquier entidad, asimismo, las teorías científicas seleccionadas para el sustento de las variables será de gran ayuda para sustentar la información contenida, por tal motivo serán seleccionados autores que expliquen adecuadamente las variables y sus dimensiones.

1.4.3. Metodológica

Se justificó metodológicamente ya que se recurre al uso de técnicas de investigación determinadas como la encuesta y se empleará el uso de herramientas analíticas para identificar correlación. Además, los instrumentos conocidos como el test Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario Individual Work Performance (IWP) serán sometidos a los procesos metodológicos que le brinden sustentabilidad, lo cual se realizará mediante una prueba piloto y la aprobación de tres expertos que le confiarán la validez necesaria para su aplicabilidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo se relaciona la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022
- Determinar cómo se relaciona la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022
- Determinar cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. Antecedentes internacionales

Goya (2021) desarrolló un estudio titulado “*El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*” el cual tuvo como propósito determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de trabajadores de empresas agrícolas. La metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental. La muestra se conformó por 315 trabajadores. Los instrumentos de recolección de información el Maslach Burnout Inventory y un cuestionario para medir el desempeño laboral. Entre los principales resultados encontrados en relación con el síndrome de burnout el 33% está en un nivel medio, el 64% se encuentra en un nivel bajo, siendo el factor de agotamiento emocional el más afectado, ya que el 32 % de los colaboradores se encuentran en un nivel medio; en cuanto al desempeño laboral el 53% y el 43% se encuentran en los niveles satisfactorio y aceptable, siendo el factor relaciones interpersonales el que prevalece lo que indica que se manejan un buen ambiente de trabajo. Se concluyó que el síndrome de burnout no se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral de lo trabajadores, ello debido a que, aunque los empleados manejan niveles de burnout elevados, el desempeño fue satisfactorio.

Páliz (2022) realizaron un estudio titulado “*Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Ep-Emapa-A*” el cual tuvo como propósito establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. El

método utilizado fue correlacional, transversal y observacional. Los instrumentos aplicados fueron el Test de Maslach Burnout Inventory. Los resultados arrojaron la existencia de agotamiento emocional medio, asimismo la despersonalización presenta un nivel alto y la realización personal, se manifiesta en un nivel bajo. Otro hallazgo fue la presencia de una resistencia al trabajo en equipo. Se concluyó que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores objeto de la presente investigación.

Herrera (2020) desarrolló un estudio titulado *“Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil”* tuvo como objetivo establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes en la ciudad de Guayaquil. El método aplicado el teórico, científico y correlacional. La muestra se constituyó por 252 instituciones. Los resultados arrojaron que el burnout se encuentra en la mayoría de las docentes y se manifiesta de manera diferente en cada una de las personas, a su vez, se destacó también que no hubo diferencias importantes en la percepción de la calidad de vida y el desgaste en relación con las diferentes áreas de conocimiento. Se concluyó que el síndrome de burnout incide en el desempeño laboral en los docentes de la ciudad de Guayaquil

Pino et al. (2018) desarrollaron un estudio titulado *“El síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de líneas energizadas”* el cual tuvo como propósito determinar el impacto del burnout y el rendimiento laboral en el personal que opera en líneas eléctricas de Quito. La metodología aplicada fue descriptiva, no experimental y de correlación. La muestra se constituyó por 37 personas. Los instrumentos de recolección de datos fueron el Inventario de Maslach y un cuestionario para evaluar el rendimiento laboral. Los hallazgos evidenciaron la existencia del síndrome de burnout en un nivel bajo, en cuanto

al rendimiento laboral se obtuvo un nivel bueno por parte de los colaboradores objeto de estudio. Se concluyó que el síndrome de burnout no afecta de manera directa al rendimiento laboral de los trabajadores.

Muñoz (2018) en su estudio *“Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador”*. Presentó como objetivo general evaluar el nivel de estrés laboral en los empleados de la empresa Multicable del Ecuador. Fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptiva y diseño no experimental. Hubo un total de 23 personas que se tomaron como muestra, aplicándose la técnica de la encuesta y como instrumento el test de la OIT-OMS para medir el estrés. Se concluyó que el nivel de estrés que demuestran los empleados es bajo con un porcentaje de 75.6%, haciendo de esta empresa muy buena si buscas estabilidad, estructura bien diseñada, un buen clima laboral, liderazgo y buena comunicación con sus compañeros.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Gupioc y Sambrano (2021) realizaron una investigación titulada *“Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2021”* la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores un área de seguridad. La metodología aplicada fue básica, descriptiva, no experimental y correlacional. La muestra se conformó por 50 trabajadores. Los instrumentos aplicados fue el Inventario de Maslach y el cuestionario para medir el desempeño laboral. Los resultados arrojaron la existencia de un coeficiente de -0.493 , así como también entre las dimensiones de ejecución de tareas, actitud

y compromiso. Se concluyó que las personas que no padecen de cansancio o de síndrome de burnout, realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz.

Mojonero y Rosas (2021) desarrollaron una investigación titulada “*Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital regional III Honorio Delgado Arequipa 2021*” la cual tuvo como objetivo describir la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de enfermería de un Hospital de Arequipa, 2021. La metodología aplicada fue básica, con un enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal. La muestra se conformó por 192 profesionales. Los instrumentos para recabar los datos fueron el inventario de Maslach y un cuestionario para medir el desempeño laboral. Los resultados arrojaron que el 48.4% presentaron un nivel medio, 35.9% nivel bajo, mientras que 15.6% tuvieron un nivel alto de Síndrome de Burnout, asimismo para el Desempeño Laboral se encontró que el 50% tuvo un nivel de desempeño laboral regular, 39.6% eficiente, mientras que el 10.4% tuvieron un nivel deficiente. Las conclusiones arrojaron que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, siendo su coeficiente de -0.474 , por lo tanto, mientras mayor sea el nivel de burnout, menores serán los niveles de desempeño.

Rivera y Martínez (2021) desarrollaron un estudio titulado “*Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería, Hospital María Auxiliadora – 2021*” cuyo objetivo fue establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de enfermería de un Hospital, en el 2021. La metodología fue de tipo básica, con un nivel descriptivo y de correlación. La muestra estuvo constituida por 65 profesionales de enfermería. Los instrumentos de recolección de información fueron dos cuestionarios para medir las referidas variables. Los resultados arrojaron que el 73.85% no presenta síndrome

de burnout y el 26.15% presenta síndrome de burnout. Asimismo, el 23.08% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 44.62% regular y el 32.31% óptimo. Se concluyó que el síndrome de burnout se relaciona de manera negativa con el desempeño laboral, siendo el coeficiente de -0.663 , aunado a ello la significancia arrojada fue inferior a 0.05.

Abrill (2021) elaboró un estudio titulado “*Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del equipo de respuesta rápida de la red de salud de la ciudad de Puna, 2020*” su objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de un equipo de respuesta rápida. La metodología aplicada fue de tipo básica, no experimental con un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 27 trabajadores. Los instrumentos seleccionados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Test de Evaluación del desempeño laboral. Los resultados arrojaron la existencia de un coeficiente de relación de -0.602 , la cual implica una intensidad regular entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Asimismo, se logró precisar la relación entre las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el desempeño laboral. Se concluyó que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral, la cual es inversamente proporcional.

Panca (2019) realizó una investigación titulada “*Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019*” su propósito fue establecer el vínculo entre el burnout con los años de servicio de los trabajadores. La metodología fue no experimental, correlacional y descriptiva. En el caso de la muestra, la misma estuvo compuesta por 59 trabajadores. El instrumento empleado para medir el burnout fue el Inventario de Maslach y Jackson. Dentro de los resultados se pudo comprobar que el 39.0% de los trabajadores tienen un alto nivel de burnout mientras

que el 50.8% tiene más de 16 años de servicio. Se concluyó que el burnout tiene una relación directa de 0,387 y 0,316 con la edad y los años de servicio, es decir que, mientras más edad tenga el trabajador y el tiempo laborado sea más alto, el burnout tiende a aparecer con mayor intensidad.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Síndrome de Burnout.

2.2.1.1. Definición

De acuerdo con Sarmiento (2019) el Burnout es un síndrome psicológico que surge a partir de un amplio conjunto de estresores en el individuo a causa del trabajo. Entre las señales más resaltantes de este síndrome son agotamiento abrumador, sentimientos de cinismo y desapego del trabajo, aunado a ello también se presenta una sensación de ineptitud y falta de realización personal. Lo que supone claramente la experiencia del estrés individual dentro de un entorno social que también incluye el autoconcepto, así como la concepción de los otros.

Asimismo, Martos et al. (2018) manifiestan que el síndrome de Burnout se refiere al estrés que padecen las personas que laboran en contacto con otras personas o también se puede producir en personas que cuidan de otras. Para los autores el Burnout también se genera cuando el individuo es incapaz de desarrollar estrategias adecuadas para afrontar estresores habituales.

Las situaciones de estrés crónico, según Vizoso y Arias (2018) causan un estado negativo que produce el Burnout, el cual se caracteriza por tres dimensiones como el cansancio emocional o desfallecimiento constante, baja realización o insuficiencia laboral y

despersonalización o cinismo. Barradas et al. (2018) indican que la definición del Burnout es una entidad patológica que aún experimenta cambios en su definición, ya que suele ser relacionado con características de otras entidades como el estrés laboral. Una de las primeras personas en definir el Burnout fue Cristina Maslach, quien lo define como un síndrome que manifiesta tres rasgos principales que responden al estrés laboral crónico: agotamiento emocional, sentimientos distantes hacia los demás (despersonalización) y falta de realización laboral.

Además, la psicóloga estadounidense desarrolló un instrumento psicométrico conocido como Maslach Burnout Inventory o MBI, el cual es uno de los más utilizados en los estudios del Burnout. De dicho instrumento derivan tres versiones para contextos particulares: para el personal de salud está el MBI-HSS, para personal docente se usa el MBI-ES y para evaluar a cualquier población está el MBI-GB.

El doctor Gil-Monte (2007, como se citó en Barradas et al. 2019) también discurre que el Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, o también puede ser por su rol profesional, así como por la experiencia de sentirse agotado. En concreto refiere que una característica básica del Burnout es una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico. En un principio este fenómeno solo se estudiaba sobre el personal de salud, sobre quienes se analizaba conceptos psicosociales particulares y su repercusión en el ambiente y su rendimiento profesional. Sin embargo, hay síntomas que se manifiestan en otras áreas laborales, en los últimos años se han incluido unos 100 síntomas asociados al Burnout que han dificultado su definición y su diferenciación de otras entidades.

De la misma forma, Calle et al. (2018) describen al síndrome de Burnout como una manera inapropiada de enfrentar el estrés laboral, y señalan que se presenta con más frecuencia en profesionales que se dedican a ayudar a sus semejantes, por ejemplo, la enfermería. Entre los rasgos o características más destacadas se puede destacar que los síntomas aparecen bruscamente y con diferente intensidad en cada persona, quien lo padece comienza a sentir frustración personal o profesional, además es irreversible, ya que los casos que puedan ser tratados son sintomáticos de un cuadro de estrés crónico y no un Burnout.

2.2.1.2 Consecuencias del Síndrome de Burnout.

Por lo general, quienes padecen del síndrome de Burnout no consiguen lograr los patrones mínimos del contexto profesional, por lo que su desempeño laboral es insuficiente. En tal sentido, comienza a cometer cada vez más errores y no pueden conservar la creatividad para encontrar la solución a los inconvenientes. Situación que produce un estado negativo que beneficia el surgimiento de sentimientos perniciosos como la tristeza, la irritabilidad, la ansiedad o la baja autoestima. En tal sentido, la aparición del burnout en los trabajadores expresa la vulnerabilidad en la salud de los profesionales y en sus relaciones interpersonales. (López, 2017).

Morales (2021) destaca que en el empleado se presenta una respuesta negativa al ejecutar sus labores. Comienza a tener un sentimiento de inconformidad de que obedece a distintos factores, tanto laborales como de su personalidad y se relaciona con un estado de inseguridad de ansiedad, tristeza, llegando a niveles de estrés muy elevados que llevan al trabajador a sentirse insatisfecho, lo que trae como consecuencia que el trabajador comience a presentar baja productividad, bajo desempeño, estrés y desmotivación.

López (2017) agrega que dentro de la sintomatología del Burnout la trascendencia de la salud y el bienestar psicológico adquieren especial relevancia. Puesto que, el agotamiento emocional, que es uno de los aspectos centrales del Burnout, se distingue con el estrés particular y se correlaciona con varios síntomas físicos como dolores de cabeza, problemas estomacales, tensión muscular, hipertensión, trastorno de sueño y problemas cardiovasculares. A este respecto, elevados indicadores de Burnout se pueden relacionar con señales físicas vinculadas a la salud.

2.2.1.3. Teoría de Maslach sobre el síndrome de burnout

A lo largo de los años han surgido numerosas teorías sobre el Burnout con el propósito de describir sus causas y también para entender su proceso de desarrollo. Las principales investigaciones sobre el Burnout se enfocan en evaluar la relación que mantienen las dimensiones de dicho fenómeno entre sí. Luego, los análisis se enfocan en la configuración de modelos basados en la teoría del estrés y los desequilibrios que causan la manifestación del Burnout.

León (2021) señala que la teoría más aceptada para explicar el síndrome de Burnout, la más aceptada es la de la perspectiva socio psicológica basada en el modelo de Cristina Maslach, quien lo definió como tridimensional y destaca la influencia que tiene los aspectos personales y el ambiente laboral en la presencia del burnout. Maslach propuso un instrumento conocido como Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual es el más implementado para evaluar este síndrome. De dicho instrumento derivan tres versiones para contextos particulares: para el personal de salud está el MBI-HSS, para personal docente se usa el MBI-ES y para evaluar a cualquier población está el MBI-GB. La investigadora se enfocó en

estudiar las emociones de los trabajadores con profesiones que precisan mantener relación directa con otras personas.

López (2017) destaca el modelo de Cherniss (1993) y lo considera como el primero en establecer un vínculo conceptual entre la esencia sucesiva del Burnout y los desequilibrios. Para Cherniss, el logro o éxito individual de las metas hace que la eficiencia de la persona. Pero cuando no hay consecución de dichas metas se produce una frustración psicológica, lo que a su vez trae como consecuencia que se reduzca la autoeficacia percibida y, finalmente conduce al desarrollo del Burnout.

Además, existen dos modelos que ayudan a explicar el desarrollo del burnout como la Teoría de Demandas y Recursos Laborales y la Teoría de conservación de recursos, las cuales se enfocan en responder las situaciones que hacen surgir una sensación de desgaste. En ese marco, Peiró y Gil-Monte (1999, como se citó en López 2017), proponen una clasificación en 4 líneas de investigación como lo es la Teoría del Yo (en la que los conocimientos tienen incidencia en la manera de percibir la realidad y también la consecución de metas de la persona dependen de su autoconfianza); la Teoría del Intercambio Social (los modelos de esta teoría hacen referencia al establecimiento de relaciones interpersonales y a su vez inicia un proceso de comparación social, haciendo que haya percepciones de escasez de equidad, lo que aumenta el riesgo de padecimiento de burnout); Teoría Organizacional (comprende modelos basados en la función de estresores referidos a tácticas para afrontar el burnout que implica las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, y la cultura organizacional) y finalmente la Teoría Estructural (en la que se toman en cuenta referencias personales, interpersonales y organizacionales para explicar el síndrome de forma integral,

estos modelos son transaccionales que señalan que el desequilibrio de la percepción entre las demandas y capacidad de respuesta de la persona).

2.2.1.4. Fases o etapas del Síndrome de burnout

Edelwich y Brodsky (1980, como se citó en Morales, 2021) plantean cuatro etapas o fases por las que atraviesa un profesional hasta comenzar a padecer del síndrome de Burnout:

1. Etapa de idealismo y entusiasmo

En un principio, el empleado inicia sus labores con mucha energía y con expectativas y desconocimientos sobre algunos logros que puede llegar a obtener en el desempeño de sus actividades, comienza involucrarse de lleno con el objetivo y admite una gran carga laboral de forma voluntaria. Al comienzo de su carrera profesional, como no tiene un manejo preciso sobre la dirección de diversas situaciones que le pueden generar estrés, ya que al no poner límites puede haber consecuencias con el tiempo de cumplimiento del trabajo y al notar que se le hace imposible cumplir con todas las expectativas comienza a aparecer emociones de desilusión y se da inicio a la siguiente fase.

2. Etapa de estancamiento

Cuando el empleado nota que se le hace imposible cumplir con todas las expectativas planteadas en un principio, comienza a perder su compromiso y entusiasmo. La persona comienza a sentir que requiere un cambio en su vida al no poder continuar con el ritmo de trabajo, especialmente cuando no tiene los resultados que espera y pese a los esfuerzos por hacer un trabajo eficiente, no se termina de convencer ni a su entorno, ni a sí mismo.

3. Etapa de apatía

Ya esta fase podría considerarse como la etapa media del síndrome de burnout, puesto que producto de los constantes fracasos el individuo toma la decisión de parar sus labores y deja de tener empatía por los demás, luego manifiesta su falta de interés en cómo podrían resultar las cosas. En esta etapa también surgen los inconvenientes físicos, psicológicos y emocionales. Trata de hacer todo lo posible para no tener contacto con compañeros de trabajo, lo que puede traer como consecuencia el abandono del puesto de trabajo o la deserción profesional. Dando paso a la cuarta etapa de burnout.

4. Etapa de distanciamiento

Finalmente, el empleado ya se siente completamente frustrado y estancado con respecto a su trabajo, experimenta un sentimiento de vacío absoluto, que lo puede llevar a un distanciamiento emocional con todo a su alrededor y a cuestionar su valor como persona y como profesional. Comienza a perder el interés de aceptar nuevos retos y huye a desafíos y clientes externos constantemente. Por último, procura mantenerse en aislamiento para hacer lo menos posible en su trabajo, piensa que su salario compensa la falta de satisfacción laboral y la desvalorización de su trabajo diario.

2.2.1.5. Dimensiones del Síndrome de burnout.

a. Realización personal en el trabajo

Se entiende por realización personal o mejor conocido como autorrealización al logro de las motivaciones y ambiciones personales propuestas como metas a lo largo de la vida siendo estímulo fundamental para el crecimiento y realización personal; en otras palabras, se refiere a la posibilidad de alcanzar el máximo potencial personal y conquistar el logro de los

objetivos planteados, garantizando el éxito de los proyectos personales y la preservación de una vida estable (Pegalajar, 2017).

A nivel laboral, se enfatiza el contexto de realización personal al logro de metas propuestas y alcanzadas en el entorno laboral, una situación que genera reconocimiento personal y grupal de las habilidades y capacidades personales para lograr los objetivos y el estímulo de continuar ejerciendo las labores con esmero y dedicación (Cruz y Puentes, 2017).

b. Agotamiento emocional

Son los límites a los cuales se llegan a nivel corporal y mental, donde se genera la ejecución de gran cantidad de actividades llegando al límite de las capacidades y energías. El agotamiento emocional por otro lado, el agotamiento a nivel emocional se refiere a que las emociones personales han sobrepasado los límites y recursos emocionales, generando condiciones depresivas, falta de atención, falta de interés y otros aspectos que contribuyen a incrementar la percepción de condiciones estresantes. Este agotamiento emocional es un elemento clave que destaca el síndrome de Burnout (Olivares, 2017).

El agotamiento emocional es la sensación de cansancio, fatiga y vacío que experimenta el trabajador ante situaciones de excesiva exigencia, sobrecarga de trabajo y escasos recursos emocionales. De igual forma, el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo (Gil-Monte, 2001). En esta dimensión se presenta pérdida de energía, de interés hacia la función desempeñada, insatisfacción e irritabilidad (Cruz y Puentes, 2017).

c. Despersonalización

Se conoce por ser un fenómeno psicopatológico considerado un elemento sintomático que forma parte de algunos síndromes de mayor compromiso psicológico, sin embargo, a través de los años, los distintos aspectos de la investigación psicopatológica y neurobiológica han determinado los componentes de la despersonalización lo que ha permitido describir como un síndrome desarrollado a causa de la alteración de la conciencia del “yo”, ocasionando que el individuo despersonalizado se sienta ajeno o extraño hacia sí mismo. Se considera un aspecto subdesarrollado del síndrome de Burnout ya que se ha estudiado que el estrés es uno de los detonantes principales del desarrollo de esta condición. (Cruzado, et al, 2013).

De otra parte, la despersonalización o cinismo es una respuesta negativa del trabajador hacia quien recibe sus servicios. Se caracteriza por insensibilidad, apatía, indiferencia, considerando a las personas como objetos. Con estas actitudes, el trabajador busca básicamente establecer una distancia con las personas que se benefician de sus servicios (Cruz y Puentes, 2017).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de Desempeño Laboral

Es la medida en que el trabajador cumple los requisitos del trabajo. Se puede afirmar que el desempeño de los empleados de una organización es crucial para su funcionamiento, y que el éxito de los empleados y la satisfacción laboral son esenciales (Chiang y San Martín, 2016).

El desempeño laboral es la cantidad y la calidad de las actividades que realizan los empleados. Asimismo, se puede decir, que es el arduo trabajo que se ejecuta. De acuerdo al desempeño con que se hagan estas actividades se ve la productividad de las empresas, además, de ayudar a cumplir las metas programadas (Urbano, 2018).

Se trata del comportamiento del empleado para alcanzar los objetivos y de la estrategia individual para conseguirlos. También se refiere a la acción o los pasos que un empleado da para conseguir un resultado. Por lo tanto, es la forma en que un empleado cumple con los requisitos del trabajo (Boada, 2019).

2.2.2.2. Evaluación del Desempeño Laboral

Se trata de un proceso estructurado y sistemático para medir, valorar e intervenir en las características del puesto de trabajo, el comportamiento y el rendimiento, así como el absentismo, para determinar el grado de productividad de un empleado y la posibilidad de mejorar su rendimiento en el futuro. Aunque la evaluación del rendimiento del grupo es importante cuando una organización tiene grupos, en la mayoría de las empresas la evaluación del desempeño se centra en los trabajadores individuales. Un sistema de evaluación eficaz permite valorar el rendimiento y establecer planes de desarrollo, metas y objetivos (Chiang y San Martín, 2016).

La evaluación del desempeño se entiende como las actividades de una organización encaminadas a conseguir resultados medibles y a ejecutar los ajustes oportunos dentro de la empresa en función de dichos resultados, especialmente en el ámbito del capital humano, donde en última instancia se concentra la mayor parte de los esfuerzos de la organización, ya que gracias a su trabajo se pueden brindar mejores productos y servicios y, por tanto,

aumentar la competitividad global de la organización. La evaluación del desempeño se utiliza en una amplia gama de campos, como la empresa, la medicina, la educación, la administración pública y las organizaciones (Hernández, 2017).

Por otro lado, la evaluación del desempeño es un sistema de seguimiento que compara el rendimiento individual con el rendimiento esperado. Proporciona al empleado el feedback necesario para entender su progreso y da a la dirección la información necesaria para tomar decisiones futuras.

Para que las organizaciones puedan lograr un desempeño laboral óptimo deben tener en cuenta los recursos necesarios para poder alcanzarlo.

Se necesita tener recursos materiales como es la inversión y capital de trabajo, además, de contar con los inmuebles e instalaciones, en este caso la infraestructura, entre otros. Los recursos tecnológicos, es decir, los procesos, los sistemas administrativos, financieros, etc. Otros de los factores se deben considerar es el talento humano, toda empresa debe contar con personal capacitado para realizar las operaciones, o en dado caso, brindar las asesorías y capacitaciones que guíen al empleado a formarse y capacitarse. Cuando una organización inicia con sus labores tiene que pasar por procesos hasta que llegue a un nivel alto dentro del mercado; para que pueda posicionarse sin ningún problema, y tenga una productividad sólida, debe mantener un desempeño laboral intachable, donde sus ayudantes se sientan cómodos y satisfechos, para que puedan mostrar una mejor actitud y la producción sea elevada. Sin embargo, el trabajar con eficiencia es uno de los aspectos más importante que se tiene que tomar en cuenta; los directivos cuando trabajan con inteligencia, saben que mantener contento a los empleados es una ventaja para la gestión, es de mucha significancia,

las capacitaciones, las políticas y las prácticas de la organización, ya que se relaciona con las recompensas y evaluación de cada desempeño que demuestra el empleado (Castro y Delgado, 2020).

2.2.2.3. Teoría de la equidad Klingner y Nabalidian (2002) para el desempeño laboral

La teoría es concreta, pero las percepciones de las personas están relacionadas a estados mentales basados en juicios subjetivos. Esto no significa que la equidad y el buen comportamiento sean elementos importantes, sino que las buenas relaciones de comunicación entre superiores y subordinados son igualmente importantes. La igualdad se consigue mediante: a) el rendimiento; b) la comparación con los demás. En primer lugar, las personas comparan sus contribuciones o logros y las recompensas que reciben en comparación con los demás (LLanos, 2018).

2.2.2.4. Modelo teórico de Campbell

El modelo de Campbell es uno de los pilares teóricos de la evaluación del desempeño de trabajo, ya que se trata de un constructo multidimensional diseñado para crear un sistema de evaluación que ayude a desarrollar estrategias para lograr las metas establecidas por la empresa, centrándose en el comportamiento de los trabajadores y en cómo se responsabilizan de sus acciones. La principal ventaja del modelo es su satisfactoria consistencia, ya que es completo y sencillo, analiza el desempeño en relación con los objetivos de la empresa, es un

modelo integrado y puede utilizarse en la práctica para medir los resultados pertinentes (Bautista, et al., 2020).

2.2.2.5. Niveles del Desempeño Laboral

Los niveles del desempeño conforme lo puntualizaron Rodríguez y Lechuga (2019) se vinculan con las actitudes de los empleados cuando se enfrentan con la responsabilidad, las operaciones y las actividades a diario; además con los niveles de satisfacción que se siente cuando los resultados de sus actividades son positivos y reciben recompensa por eso. Algunos de esos niveles son:

Destacado: hace énfasis a las exigencias de las actividades; por ende, tienen que esmerarse para presentar resultados de calidad, este factor ayuda a que los empleados se puedan integrar más en sus tareas, al mismo tiempo adquirir mucho más conocimiento que facilite el proceso de ejecución. Este nivel permite a los trabajadores tener un buen ambiente laboral, compañerismo y buenas relaciones.

Competente: este nivel se refiere al buen desempeño que demuestra tener los empleados al momento de ejecutar sus operaciones, además, de las buenas relaciones y comunicaciones con los demás compañeros. Sin embargo, no los hace merecedores de la excelencia.

Básico: hace énfasis a lo justo, es decir, el trabajador tiene el conocimiento necesario sobre sus funciones, más no tiene la capacidad de hacer conexiones con otros aspectos de la disciplina o relacionarlo con la realidad.

Insatisfactorio: Este nivel se refiere a la insatisfacción que se siente al ver los resultados de las actividades, pues no son los esperados, se maneja una mala calidad; además, que no tienen un orden, ni manejan un adecuado proceso. Por otra parte, los empleados no tienen buenas relaciones entre ellos, y la mala comunicación se apodera del área, el compañerismo no existe, ni colaboran en nada (Rodríguez y Lechuga, 2019).

Dimensiones del desempeño laboral

- 1. Comportamientos contraproducentes:** son actitudes negativas presentadas por las personas de forma voluntaria, por lo general tienden a encontrarse en contra de las políticas empresariales y retrasa el cumplimiento de los objetivos que se buscan lograr, en diversas oportunidades son comportamientos que pueden perjudicar las instalaciones, la imagen e incluso hasta los propios usuarios (Cruzado y Alomia, 2020).
- 2. Desempeño laboral:** se erige como el nivel en el que las personas se conectan con sus labores institucionales, se debe a una reacción común a las actividades que se van a ejecutar, así como a las condiciones infraestructural del lugar donde se desarrollan las actividades laborales (Cruzado y Alomia, 2020).
- 3. Rendimiento de la tarea:** son las consecuencias de carácter positivo que generan las conductas para alcanzar los objetivos empresariales, es el desempeño de cada uno de los trabajadores que se atribuyen por sus comportamientos (Cruzado y Alomia, 2020).
- 4. Rendimiento en el contexto:** se refiere a la creatividad que tienen los trabajadores al momento de ejecutar sus funciones (Cruzado y Alomia, 2020).

2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones)

Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout se refiere al estrés que padecen las personas que laboran en contacto con otras personas o también se puede producir en personas que cuidan de otras. Para los autores el Burnout también se genera cuando el individuo es incapaz de desarrollar estrategias adecuadas para afrontar estresores habituales (Martos et al. 2018).

Agotamiento emocional. Son los límites a los cuales se llegan a nivel corporal y mental, donde se genera la ejecución de gran cantidad de actividades llegando al límite de las capacidades y energías (Olivarez, 2017).

Despersonalización. se refiere a que las emociones han sobrepasado los límites y recursos emocionales, generando condiciones depresivas, falta de atención, falta de interés y otros aspectos que contribuyen a incrementar la percepción de condiciones estresantes (Olivarez, 2017).

Realización personal en el trabajo. es la posibilidad de alcanzar el máximo potencial personal y conquistar el logro de los objetivos planteados, garantizando el éxito de los proyectos personales y la preservación de una vida estable (Pegalajar, 2017).

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la cantidad y la calidad de actividades que realizan los empleados. De acuerdo al desempeño con que se realicen estas actividades se puede materializar la productividad de las empresas, además, de ayuda a cumplir las metas programadas (Urbano, 2018).

Comportamientos contraproducentes: son conductas negativas, el individuo puede tomar comportamientos voluntariamente que van en contra de las políticas de la empresa, y retrasa el poder cumplir con las metas que se desean alcanzar; muchas veces son actitudes que puede dañar directamente las instalaciones, la imagen, los demás compañeros y hasta los mismos clientes (Cruzado y Alomia, 2020).

Desempeño laboral: Es la medida en que los individuos sienten una conexión positiva o negativa con su trabajo. Se trata de una reacción emocional a las tareas a realizar y a las condiciones físicas y sociales del espacio de trabajo (Cruzado y Alomia, 2020).

Rendimiento de la tarea: son los resultados positivos que traen los comportamientos para lograr los objetivos y metas de las empresas, es el rendimiento de cada persona que son atribuidos por sus conductas (Cruzado y Alomia, 2020).

Rendimiento en el contexto: se refiere a las creatividades que pueden tener los empleados para realizar las tareas que les encomiendan dentro de la empresa (Cruzado y Alomia, 2020).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

H1: Existe relación negativa entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil Lima 2022.

H0: No existe relación negativa entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- H1: Existe relación positiva entre la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.
- H0: No existe relación positiva entre la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.
- H1: Existe relación negativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022
- H0: No existe relación negativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil Lima, 2022.

- H1: Existe relación negativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022.
- H0: No existe relación negativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022

3.2. Variables

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual.

El síndrome de Burnout se refiere al estrés que padecen las personas que laboran en contacto con otras personas o también se puede producir en personas que cuidan de otras. Para los autores el Burnout también se genera cuando el individuo es incapaz de desarrollar estrategias adecuadas para afrontar estresores habituales (Martos et al. 2018).

Definición operacional.

Son las puntuaciones que se le hacen a las respuestas formuladas por cada una de las dimensiones de realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización en el test Maslach Burnout Inventory (MBI) en base a la escala de Likert, siendo la puntuación medida conforme lo establece la escala valorativa.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual.

Es la medida en la que el trabajador cumple con las funciones de su trabajo. Se puede afirmar que el desempeño de los empleados de una organización es crucial para su funcionamiento y que el éxito de los empleados y la satisfacción laboral son esenciales (Chiang y San Martín, 2016).

Definición operacional.

Son las valoraciones que se realizan mediante las dimensiones rendimiento en el contexto, rendimiento de la tarea y comportamientos contraproducentes en el Cuestionario Individual Work Performance (IWP), su finalidad es conocer el porcentaje o niveles presentes en la población de estudio mediante la escala Likert.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Método general

Fue empleado el método científico, el cual se identifica como aquel que tiene por finalidad principal hallar información relevante para comprender determinadas normas y procesos que tienen la capacidad de contribuir al logro de los objetivos y a la verificación de los resultados a través de análisis evaluativos por parte del investigador (Sánchez et al, 2015).

Método específico

Se empleó el método descriptivo el cual se conoce como aquel que tiene como finalidad determinar, precisar e identificar hechos o ciertos aspectos de una investigación, así como también las variables y sus dimensiones, siendo que las mismas se encuentran dentro de un estudio, ello para poder obtener una mejor comprensión de los resultados finales (Sánchez et al, 2015).

4.2. Tipo de investigación

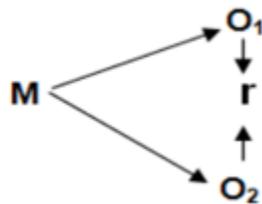
Fue de tipo básica puesto que la misma se conoce como aquella cuya finalidad es analizar los fenómenos que fueron seleccionados para desarrollar una investigación específica, se caracteriza por no requerir manipular las variables de estudio, sino por otorgar a los autores la posibilidad de observar su comportamiento dentro de su ambiente de tal manera que le permita establecer un determinado patrón de comportamiento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

4.3. Nivel de investigación

Fue de nivel relacional, siendo que el mismo se emplea en una investigación donde confluyen dos variables de tipo analíticas con el propósito de realizar una comparación adecuada para de esa forma observar su nivel de asociación y medidas. De manera similar, dichos procesos necesitan de la participación esencial de dos variables, para poder realizar una evaluación estadístico analítico bivariado (Supo, 2014).

4.4. Diseño de la investigación

La presente investigación se estructuró bajo un diseño no experimental de corte transversal, el cual de acuerdo con Sánchez et al, (2015) es aquel que se caracteriza por no necesitar de la manipulación de las variables de estudio puesto que su determinación debe realizarse en un momento en específico, lo que implica que el investigación deba efectuar un análisis de cada una de las variables dentro de su ambiente para poder identificar su patrón de conductas y asimismo, explicar los aspectos referidos a su correlación.



M: 63 trabajadores de un centro de rehabilitación juvenil.

O1: Síndrome de Burnout

O2: Desempeño laboral.

R: relación entre las variables.

4.5. Población y muestra

La población es un conjunto de elementos específicos que forman parte de un determinado fenómeno de estudio, en los cuales convergen elementos que contribuyen a ser parte de una investigación por lo que les atribuye la posibilidad de ser seleccionados debido a tales particularidades (Hernández, et al., 2014). En el caso del presente estudio, la población estuvo conformada por la totalidad de 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, siendo que los mismos forman parte del mencionado sector.

Por su parte, la muestra es simplemente una fracción de la población, la cual se seleccionó mediante un proceso seleccionado por el investigador que le permite escoger a una parte con similitudes que cumplen directamente con el propósito de la investigación (Hernández, et al, 2014). En el caso del presente estudio, la muestra estuvo conformada por los 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.

Tabla 1 *Muestra seleccionada*

Cargo	Cantidad
Trabajadores de seguridad	63

Criterios de inclusión.

- Trabajadores mayores de 18 años.

- Trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.
- Trabajadores activos.
- Trabajadores que respondan todas las preguntas del cuestionario.
- Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

- Trabajadores menores de 18 años.
- Trabajadores que no pertenezcan al área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima.
- Trabajadores que se encuentren de reposo o vacaciones.
- Trabajadores que no respondan todas las preguntas del cuestionario.
- Trabajadores que no firmen el consentimiento informado.

Muestreo

Ahora bien, en cuanto al muestreo seleccionado, el mismo fue no probabilístico censal, el cual de acuerdo con lo afirmado por López y Fachelli (2015) es la totalidad de la población que se selecciona para la realización de un determinado análisis, principalmente ocurre cuando la población es relativamente mínima, es decir, el vínculo exhaustivo de cada unidad de la población.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica.

La técnica se conoce como el proceso que se emplea en una determinada investigación con la finalidad de verificar los acontecimientos que son discutidos en el mismo, razón por lo que se necesita utilizar instrumentos que garanticen el análisis de la información que sea recabada en el campo de estudio, en consecuencia, se empleó como técnica la encuesta, la cual tiene como propósito la obtención de información mediante pruebas estadísticas que se realizan a una muestra objeto de evaluación (Hernández, et al, 2014).

4.6.2. Instrumento.

Los instrumentos son los mecanismos que se utilizan para medir las variables de una investigación, su función principal es recabar información donde principalmente tienen la propiedad de la validez y confiabilidad (Sánchez et al, 2017). En el caso de la presente investigación se emplearon los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory para medir el burnout y el Cuestionario Individual Work Performance (IWP) para evaluar el desempeño laboral.

Cuestionario para medir el burnout.

Ficha técnica.

Nombre	Test de maslach Burnout Inventory
Procedencia	Estados Unidos.

Adaptación	Albornoz (2018)
Administración	Colectiva o individual.
Formas	Completa
Duración	10 a 15 minutos
Aplicación	Adultos
Puntajes	Claves sobre la hoja de respuesta
Significación	Mediante las escalas: despersonalización, realización personal y agotamiento emocional.
Tipificación	Baremos peruanos.

Para valorar el burnout se empleará el Test de Maslach Burnout Inventory, fue creado por Maslach y Jackson en el año 1986, se encuentra conformado por 22 ítems distribuidos en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Sus respuestas tienen puntuaciones de 0 a 6 que van desde nunca a diario. Mantiene una consistencia interna alta y una fiabilidad cerca del 90%

Validez

Fue empleado la validación de contenido, la cual se realizó mediante el juicio de expertos y consiste en la revisión de expertos en el dominio que tienen la capacidad de medir los ítems, sobre su nivel de adaptación a un determinado criterio (Sánchez et al., 2018). Con referencia a la presente investigación, la validez estuvo a cargo de tres psicólogos

profesionales con el grado de magister, quienes determinaron mediante un análisis de estudio la aplicabilidad y suficiencia de los ítems del instrumento.

- Mg. Rodolfo Guibovich del Carpio.
- Mg. María del Carmen Espino Medrano
- Mg. Johnny Erick Enciso Ríos

Confiabilidad

En la presente investigación se realizó la confiabilidad de consistencia interna para lo que se realizó una prueba piloto de 21 trabajadores, después se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento lo que permitió identificar que existe un nivel de 0.894, por lo que se verificó la confiabilidad del instrumento empleado.

Cuestionario para medir el desempeño laboral

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario Individual Work Performance (IWP)
Autor	Linda Koopmans
Año	2014
Administración	Individual
Adaptación	Bravo, M. (2021).
Duración	20 min
Dimensiones	Rendimiento en la tarea; comportamientos contraproducentes; rendimiento en el contexto.

Validez

Fue empleado la validación de contenido, la cual se realizó mediante el juicio de expertos y consiste en la revisión de expertos en el dominio que tienen la capacidad de medir los ítems, sobre su nivel de adaptación a un determinado criterio (Sánchez et al., 2018). Con referencia a la presente investigación, la validez estuvo a cargo de tres psicólogos profesionales con el grado de magister, quienes determinaron mediante un análisis de estudio la aplicabilidad y suficiencia de los ítems del instrumento.

- Mg. Rodolfo Guibovich del Carpio.
- Mg. María del Carmen Espino Medrano
- Mg. Johnny Erick Enciso Ríos

Confiabilidad

En la presente investigación se realizó la confiabilidad de consistencia interna para lo que se realizó una prueba piloto de 21 trabajadores, después se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento lo que permitió identificar que existe un nivel de 0.815, por lo que se verificó la confiabilidad del instrumento empleado.

Procedimiento de recolección de datos

Los datos fueron recolectados de forma presencial, teniendo en consideración las pautas establecidas por la institución en tanto de los protocolos de protección, siguiendo todas las medidas necesarias que garanticen el bienestar del autor y de los participantes, en específico se utilizó mascarillas kn95, guardapolvo y gel anti-bacterial a fin de dar cumplimiento a las pautas de seguridad establecida por las autoridades correspondientes.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento es un mecanismo que se utiliza con el propósito de precisar elementos informativos que se originaron debido al desarrollo de una investigación para ser analizadas de forma metódica y establecer lineamientos relevantes que contribuyan a la creación de los resultados conforme a las hipótesis de estudio (Bernal, 2015).

En el presente caso se utilizó el estadístico SPSS V25 para obtener los datos descriptivos donde se conocieron los niveles presentes de cada dimensión pertenecientes a las variables de investigación, luego de ello se procedió a emplear el coeficiente Rho Spearman para obtener los resultados inferenciales mediante los cuales se conocerán los coeficientes de relación conforme a las hipótesis de estudio, los mismos fueron presentados a través de las tablas y figuras que permitieron precisar la verificación de las respectivas interrogantes.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Con respecto al desarrollo de la presente investigación fueron acatadas las normas establecidas en el Reglamento General de Investigación de la UPLA, principalmente aquellas del artículo 27, por lo tanto, será garantizada la protección de los derechos intrínsecos a la libertad, dignidad y privacidad por lo que no sus datos personales no serán compartidos y serán empleados para fines estrictamente académicos, tampoco se atentará en contra de la integridad física de ninguno de los participantes quienes no fueron obligados a responder la interrogantes que contribuyeron a la consecución de los resultados del estudio que responderán las interrogantes, objetivos e hipótesis, de manera similar se solicitó el consentimiento y asentimiento informado a los colaboradores, asimismo se tiene presente el

principio de servicio y no maleficencia, por ello no se atentó en contra de la integridad de ninguno de los participantes.

A su vez, el investigador amoldó su actuar según lo establece el artículo 28 del Reglamento General de Investigación de la UPLA, por ende, el desarrollo de la investigación será a través de los preceptos de autenticidad, por tal razón se asumirá el contenido generado, así como las consecuencias que se generen ya sea social o institucionalmente, de igual forma se comprometerá a informar sus hallazgos mediante los análisis estadísticos, por tal motivo los datos se trataran correctamente y no se emplearon para obtener beneficios individuales diferentes a los estrictamente científicos, por ende cada uno de los principios se acatarán adecuadamente.

Por lo tanto, mediante el cumplimiento de los principios éticos se pudo evitar la comisión del plagio por lo que toda la información que se encuentra contenida en el presente estudio cuenta con respaldo científico y fue citada adecuadamente conforme lo dictan las pautas del APA (2020).

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

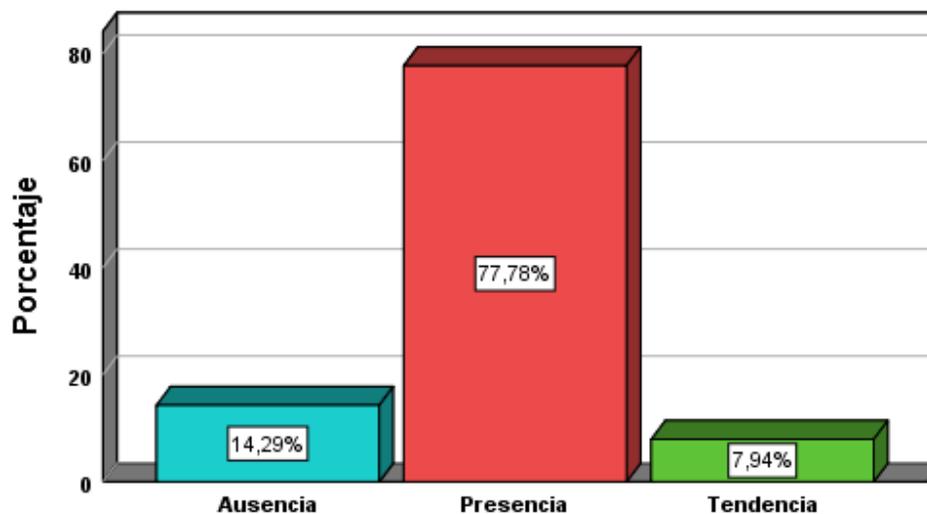
Tabla 2.

Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Ausencia	9	14.29%	14.29%
	Presencia	49	77.78%	92.06%
	Tendencia	5	7.94%	100.00%
	Total	63	100.00%	

Figura 2.

Nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de seguridad



Interpretación: según los resultados reflejados en el cuestionario de Maslach Burnout aplicado a 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y

Rehabilitación de Lima, se logró detectar una la presencia de síndrome de Burnout en el 77.78% de los encuestados, mientras que otro 7.94% muestra una ligera tendencia a padecerla y un 14.29% tiene una ausencia de este fenómeno en sus labores.

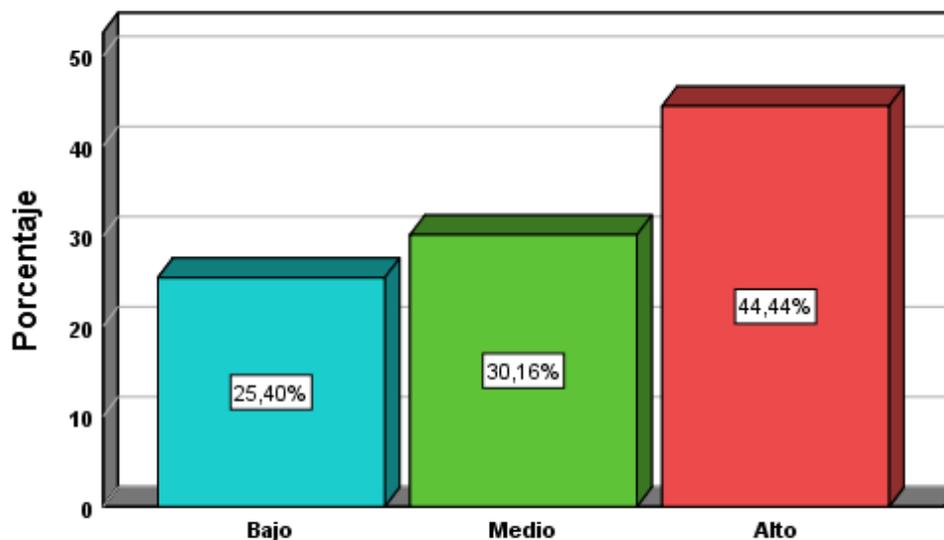
Como se detalla, la cantidad de personas que manifiestan sentirse estresado a niveles que afecta su físico y emociones.

Tabla 3.

Nivel de cansancio emocional en los trabajadores de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	25.40%	25.40%
	Medio	19	30.16%	55.56%
	Alto	28	44.44%	100.00%
	Total	63	100.00%	

Figura 3. *Nivel de cansancio emocional en los trabajadores de seguridad*



Interpretación: según la tabla 5 y figura 3, según los resultados reflejados en el cuestionario de Maslach Burnout aplicado a 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de

Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, se logró detectar un nivel alto de cansancio emocional en el 44.44% de los encuestados, mientras que otro 30.16% muestra un nivel medio, y un 25.40% tiene un nivel bajo de este fenómeno en sus labores.

Como se detalla, la cantidad de personas que manifiestan sentirse afectados a nivel emocional.

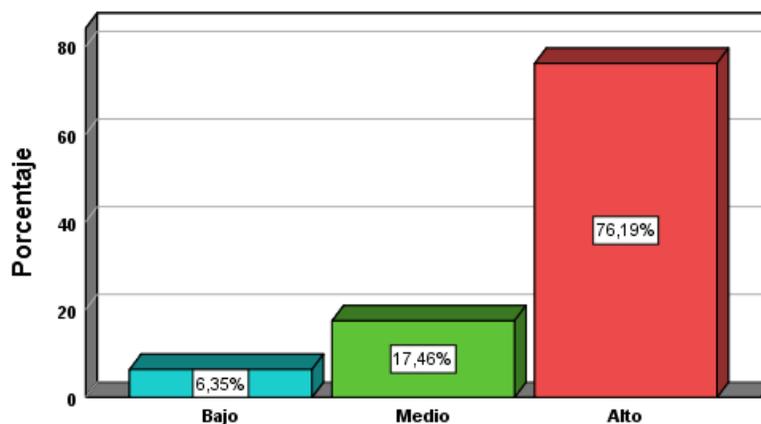
Tabla 4.

Nivel de despersonalización en los trabajadores de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	6.35%	6.35%
	Medio	11	17.46%	23.81%
	Alto	48	76.19%	100.00%
	Total	63	100.00%	

Figura 4.

Nivel de despersonalización en los trabajadores de seguridad



Interpretación: según los resultados reflejados en el cuestionario de Maslach Burnout aplicado a 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y

Rehabilitación de Lima, se logró detectar un nivel alto de despersonalización en el 76.19% de los encuestados, mientras que otro 17.46% muestra un nivel medio, y un 6.35% tiene un nivel bajo de este fenómeno en sus labores.

Como se detalla, la cantidad de personas que manifiestan sentirse separados e insensibles en el área laboral.

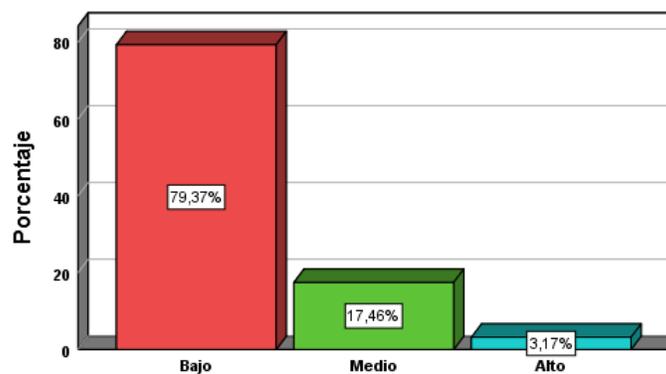
Tabla 5.

Nivel de realización personal en los trabajadores de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	79.37%	79.37%
	Medio	11	17.46%	96.83%
	Alto	2	3.17%	100.00%
	Total	63	100.00%	

Figura 5.

Nivel de realización personal en los trabajadores de seguridad



Interpretación: según la tabla 7 y figura 5, según los resultados reflejados en el cuestionario de Maslach Burnout aplicado a 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, se logró detectar un nivel bajo de realización personal

en el 79.37% de los encuestados, mientras que otro 17.46% muestra un nivel medio, y un 3.17% tiene un nivel alto de este fenómeno en sus labores.

Como se detalla, la cantidad de personas que manifiestan no sentirse con la sensación de haber alcanzado su objetivo, pueda ser profesional, laboral, con una percepción baja de éxito.

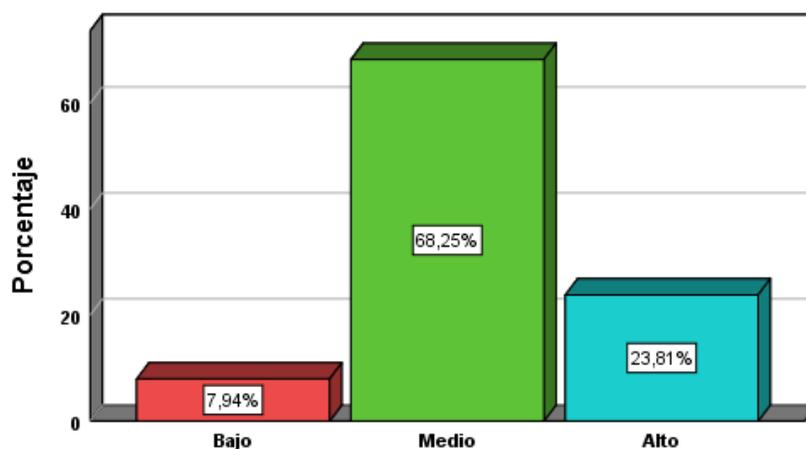
Tabla 6.

Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	7.94%	7.94%
	Medio	43	68.25%	76.19%
	Alto	15	23.81%	100.00%
	Total	63	100.00%	

Figura 6.

Nivel de desempeño laboral en los trabajadores de seguridad



Interpretación: según los resultados reflejados en el cuestionario Individual Work Performance (IWP) aplicado a 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, se logró detectar un nivel medio de desempeño laboral

en el 68.25% de los encuestados, mientras que otro 23.81% muestra un nivel alto y un 7.94% tiene un nivel bajo.

Como se detalla, la cantidad de personas que manifiestan tener un nivel de desempeño laboral promedio, sin embargo, un 7.94% presenta un rendimiento por debajo de lo esperado, y un 68.25% que muestra que aún existen cosas que mejorar este aspecto.

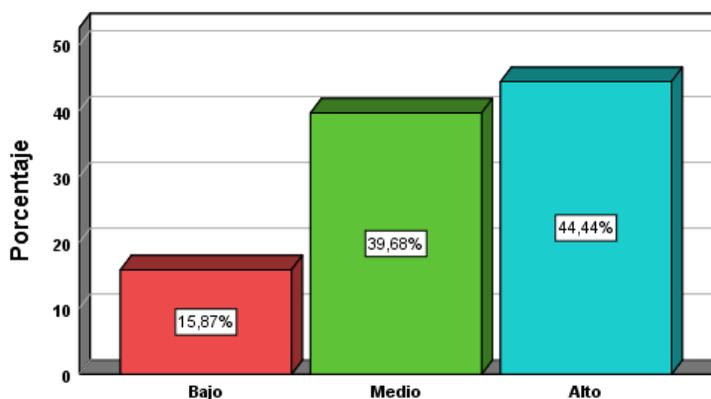
Tabla 7.

Nivel de rendimiento en la tarea en los trabajadores de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	15.87%	15.87%
	Medio	25	39.68%	55.56%
	Alto	28	44.44%	100.00%
	Total	63	100.00%	

Figura 7.

Nivel de rendimiento en la tarea en los trabajadores de seguridad



Interpretación: según los resultados reflejados en el cuestionario Individual Work Performance (IWP) aplicado a 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, se logró detectar un nivel alto de rendimiento en la

tarea en el 44.44% de los encuestados, mientras que otro 39.68% muestra un nivel medio, y un 15.87% tiene un nivel bajo. Como se detalla, la cantidad de personas que manifiestan tener un nivel de desempeño en sus tareas alto, sin embargo, un 15.87% presenta un rendimiento de tareas por debajo de lo esperado, y un 44.44% opina que cumple con sus tareas, pero otro 39.68% nos dice que aún existen cosas que mejorar este aspecto.

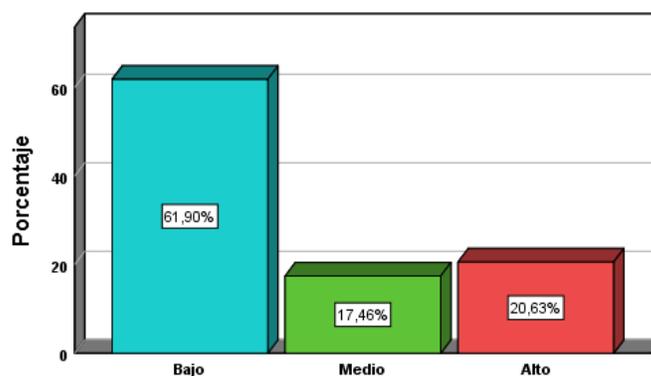
Tabla 8.

Nivel de comportamientos contraproducentes en los trabajadores de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	61.90%	61.90%
	Medio	11	17.46%	79.37%
	Alto	13	20.63%	100.00%
	Total	63	100.00%	

Figura 8.

Nivel de comportamientos contraproducentes en los trabajadores de seguridad



Interpretación: según los resultados reflejados en el cuestionario Individual Work Performance (IWP) aplicado a 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, se logró detectar un nivel bajo de comportamientos contraproducentes en el 61.9% de los encuestados, mientras que otro 20.63% muestra un nivel alto, y un 17.46% tiene un nivel medio. Como se detalla, la cantidad de personas que

manifiestan tener un nivel de comportamiento contraproducente bajo, sin embargo, un 20.63% presenta un comportamiento de irrespeto, maltrato y otras formas de comportamiento no ajustados que afectan el ambiente laboral, que pudiera afectar el otro 17.46% que se encuentra indeciso o que aplica estas formas de formas más repetidas.

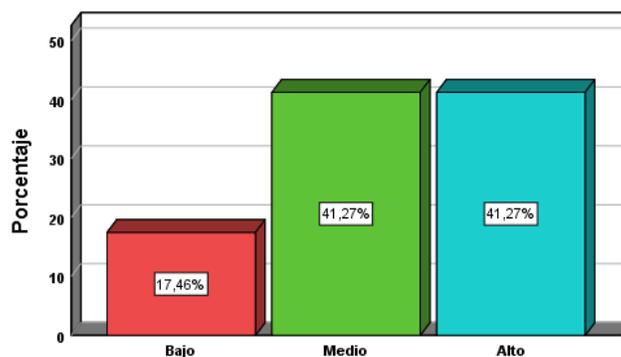
Tabla 9.

Nivel de rendimiento en el contexto en los trabajadores de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	17.46%	17.46%
	Medio	26	41.27%	58.73%
	Alto	26	41.27%	100.00%
	Total	63	100.00%	

Figura 9.

Nivel de rendimiento en el contexto en los trabajadores de seguridad



Interpretación: según los resultados reflejados en el cuestionario Individual Work Performance (IWP) aplicado a 63 trabajadores del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, se logró detectar un nivel alto de rendimiento en el contexto en el 41.27% de los encuestados, mientras que otro 41.27% muestra un nivel medio, y un 17.46% tiene un nivel bajo. Como se detalla, la cantidad de personas que manifiestan

tener un nivel de rendimiento en el contexto medio y alto, sin embargo, un 17.46% presenta un comportamiento de bajo rendimiento en el contexto que afectan el ambiente laboral.

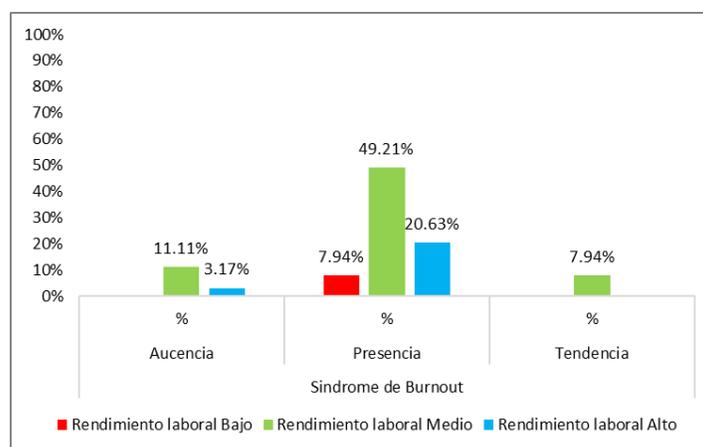
Tabla 10.

Tabla cruzada entre variable Síndrome de Burnout y variable 2: desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.

		Rendimiento laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Síndrome de Burnout	Ausencia	f	0	7	2	9
		%	0.00%	11.11%	3.17%	14.29%
	Presencia	f	5	31	13	49
		%	7.94%	49.21%	20.63%	77.78%
	Tendencia	f	0	5	0	5
		%	0.00%	7.94%	0.00%	7.94%
Total		f	5	43	15	63
		%	7.94%	68.25%	23.81%	100.00%

Figura 10.

Variable Síndrome de Burnout y variable 2: desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.



Interpretación: se verifica un nivel de desempeño laboral medio en predominancia con un 49.21% de los encuestados, en este nivel medio se encuentran a su vez un 20.63% de personas que poseen un nivel alto de rendimiento laboral y otro 7.94% que poseen un rendimiento bajo. Todos estos encuestados tienen presencia de síndrome de burnout en un 77.78%, en la que el esfuerzo por mantener el nivel de rendimiento está haciendo estragos en los trabajadores,

haciendo que no puedan subir su rendimiento más allá de su cansancio y demás factores asociados al Burnout que nos los deja avanzar. Lo cual estaría indicando una relación entre ambos factores. Por otro lado, un 14.29% tiene una ausencia de este síndrome, de los cuales un 11.11% tienen rendimiento laboral medio y un 3.17% un nivel alto. Y, por último, solo el 7.94% de los encuestados que tienen rendimiento laboral medio presentaron una tendencia al síndrome del burnout.

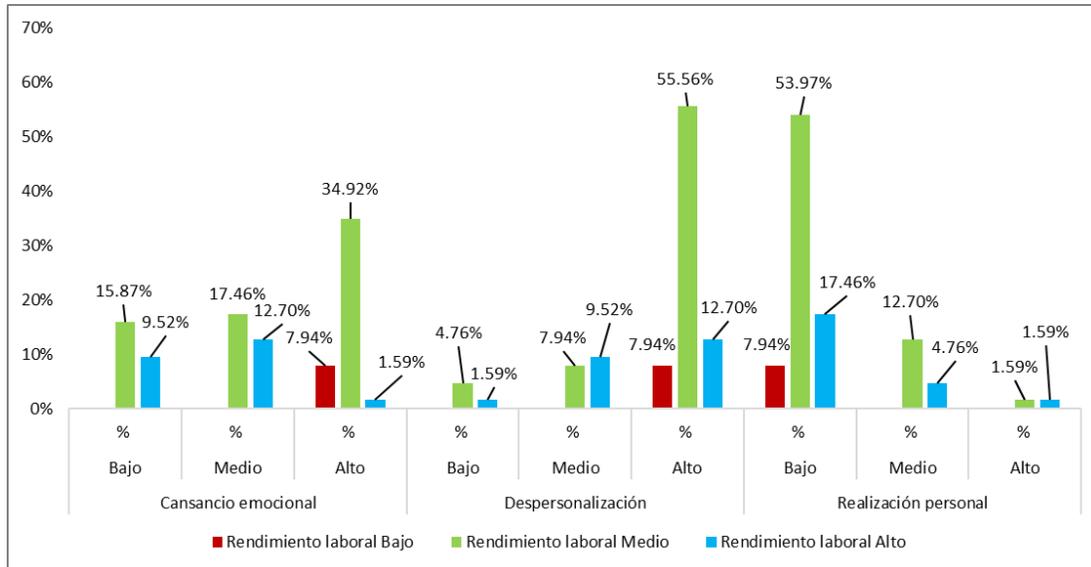
Tabla 11.

Tabla cruzada entre dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y variable 2: desempeño laboral en los trabajadores de seguridad.

			Rendimiento laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Cansancio emocional	Bajo	f	0	10	6	16
		%	0.00%	15.87%	9.52%	25.40%
	Medio	f	0	11	8	19
		%	0.00%	17.46%	12.70%	30.16%
	Alto	f	5	22	1	28
		%	7.94%	34.92%	1.59%	44.44%
Total		f	5	43	15	63
		%	7.94%	68.25%	23.81%	100.00%
Despersonalización	Bajo	f	0	3	1	4
		%	0.00%	4.76%	1.59%	6.35%
	Medio	f	0	5	6	11
		%	0.00%	7.94%	9.52%	17.46%
	Alto	f	5	35	8	48
		%	7.94%	55.56%	12.70%	76.19%
Total		f	5	43	15	63
		%	7.94%	68.25%	23.81%	100.00%
Realización personal	Bajo	f	5	34	11	50
		%	7.94%	53.97%	17.46%	79.37%
	Medio	f	0	8	3	11
		%	0.00%	12.70%	4.76%	17.46%
	Alto	f	0	1	1	2
		%	0.00%	1.59%	1.59%	3.17%
Total		f	5	43	15	63
		%	7.94%	68.25%	23.81%	100.00%

Figura 11.

Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y variable 2: desempeño laboral en los trabajadores de seguridad



Interpretación: se verifica un nivel de desempeño laboral medio en predominancia con un 55.56% de los encuestados que poseen niveles altos de despersonalización, e igualmente otro 53.97% que se encuentran con niveles medios de rendimiento laboral poseen niveles bajos de realización personal. Esta misma tendencia se muestra en quienes sienten un cansancio emocional alto con 34.92%, quienes entran en un nivel de rendimiento medio. Seguidamente, quienes presentan un nivel de rendimiento alto, tienen niveles de cansancio emocional, despersonalización mayoritariamente medios desde un 12.70% a un 9.52% respectivamente, y un 17.46% con realización personal bajo.

Solo un 7.94% de los encuestados se sienten altos niveles de cansancio emocional tienen un rendimiento laboral bajo. Otro 7.94% que siente niveles altos de despersonalización tiene a su vez rendimiento laboral bajo, así como los que poseen bajos niveles de realización personal. Los niveles bajos de cansancio emocional para los que poseen rendimiento laboral

alto son de solo 9.52%, con despersonalización de solo 9.52% y realización personal en 4.76% medios y 1.59% bajos.

Todo esto hace intuir, que existe un impacto de las dimensiones del síndrome de burnout en el desempeño laboral, en una escala media o baja, siendo esto un indicador de una correlación, las cuales fueron resueltas en las pruebas inferenciales.

5.2. Contrastación de hipótesis

La aplicación de la prueba de normalidad permitió establecer el comportamiento de datos, aplicando el Kolmogorov-Smirnov^a pues la muestra supera los 50.

- Si *P*valor es mayor a 0.05, se considera un comportamiento normal, y se aplicaran pruebas paramétricas como lo es el R de Pearson.
- Si *P*valor es menor a 0.05, se considera un comportamiento no normal, y se aplicaría pruebas no paramétricas de correlación como lo es el Rho de Spearman.
- Si existen coexistencias de *P*valor mayores y menores de 0.05, se considera un comportamiento no normal, con lo cual se aplica una prueba no paramétrica de comprobación de hipótesis.

Tabla 12.

Prueba de normalidad Variable síndrome de burnout y Variable desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	0.104	63	0.090
Cansancio emocional	0.150	63	0.001
Despersonalización	0.109	63	0.061
Realización personal	0.089	63	,200*
Desempeño laboral	0.112	63	0.048

Interpretación: La significancia que emitió la prueba de normalidad fueron coexistencias entre *Pvalor* mayores y menores a 0.05, con lo cual se establece un comportamiento no normal y por ende se aplicó una prueba no paramétrica como lo es el Rho de Spearman y que se interpreta según la siguiente tabla:

Tabla 13.

Escala de coeficiente de correlación de Rho de Spearman

RANGO	RELACION
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

Nota: la escala de coeficiente señala las indicaciones que se deben seguir para la interpretación de los resultados una vez sean obtenidos. Adaptada de “Metodología de la investigación” por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2014.

Se siguió la siguiente metodología de análisis de resultados inferenciales para la resolución de la hipótesis:

- a) El margen de error es del 5%
- b) Entre los criterios de determinación de hipótesis están:
 - Cuando el *Pvalor* es menor a 0.05, se procede a rechazar las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas de la investigación.
 - Cuando el *Pvalor* es mayor a 0.05; se procede a aceptar las hipótesis nulas y se rechazan las hipótesis alternas de la investigación.

- Se estableció en Rho de Spearman, como prueba estadística de comprobación de hipótesis, dado los resultados de la prueba de normalidad, dando un comportamiento no paramétrico para variables cualitativas ordinales.
- Se establecen las medidas de correlación según la tabla 13 de interpretación del Rho de Spearman.

Hipótesis general

H1: Existe relación negativa entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil Lima 2022.

H0: No existe relación negativa entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

Tabla 14.

Prueba Rho de Spearman Variable 1: síndrome burnout y Variable 2: Desempeño laboral

		Síndrome de Burnout	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Síndrome de Burnout	1.000	-,405**
			0.001
		N	63
	Desempeño laboral	-,405**	1.000
			0.001
		N	63

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

El coeficiente de Rho de Spearman -,405 refleja una correlación inversa media-débil entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

Identificación del P valor

Se identificó una significancia de 0.001 (menor a 0.05)

Decisión estadística

Según los criterios de decisión, el P valor fue menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna de investigación.

Conclusión estadística

Queda demostrado que existe relación negativa entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil Lima 2022.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación positiva entre la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

H0: No existe relación positiva entre la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

Tabla 15.

Prueba Rho de Spearman dimensión: realización personal y Variable 2: Desempeño laboral

				Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	de	1.000	,315*
		Sig. (bilateral)			0.012
		N		63	63
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de	,315*	1.000
		Sig. (bilateral)		0.012	
		N		63	63

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

El coeficiente de Rho de Spearman ,315 refleja una correlación directa media-débil entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

Identificación del *P* valor

Se identificó una significancia de 0.012 (menor a 0.05)

Decisión estadística

Según los criterios de decisión, el *P* valor fue menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna de investigación.

Conclusión estadística

Queda demostrado que existe relación positiva entre la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación negativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022

H0: No existe relación negativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil Lima, 2022.

Tabla 16.

Prueba Rho de Spearman dimensión: agotamiento emocional y Variable 2: Desempeño laboral

			Agotamiento emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	de Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-,549**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	63	63
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,549**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	63	63

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

El coeficiente de Rho de Spearman -,549 refleja una correlación inversa media entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

Identificación del P valor

Se identificó una significancia de 0.000 (menor a 0.05)

Decisión estadística

Según los criterios de decisión, el P valor fue menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna de investigación.

Conclusión estadística

Queda demostrado que existe relación negativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación negativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022.

H0: No existe relación negativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022

Tabla 17.

Prueba Rho de Spearman dimensión: despersonalización y Variable 2: Desempeño laboral

		Despersonalización	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	1.000	-,453**
	Coefficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		
	N	63	63
Rendimiento laboral	Rendimiento laboral	-,453**	1.000
	Coefficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		
	N	63	63

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

El coeficiente de Rho de Spearman -,453 refleja una correlación inversa media-débil entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

Identificación del P valor

Se identificó una significancia de 0.000 (menor a 0.05)

Decisión estadística

Según los criterios de decisión, el P valor fue menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna de investigación.

Conclusión estadística

Queda demostrado que existe relación negativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Dentro del presente apartado serán debatidos los resultados que fueron obtenidos con aquellos encontrados por los autores citados oportunamente a fin de verificar las hipótesis del estudio, para luego pasar a sustentar la información mediante las teorías científicas que contribuirán a comprender lo hallado de forma rápida y precisa. Por consiguiente, la presentación de la discusión será realizada de la siguiente manera:

Los resultados resaltan que, los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022 en un 77.78% de los encuestados manifestaron la presencia del burnout, mientras que el 7.94% muestra tendencia a padecerlo y un 14.29% tienen ausencia de este fenómeno. Ahora bien, para la variable desempeño laboral, según los resultados reflejados se detectó que predomina el nivel medio con un porcentaje de 68.25%, seguido de 23.81% con nivel alto y, por último, el 7.94% obtuvo con nivel bajo.

En cuanto al objetivo general, se pudo conocer luego del uso del estadístico Rho de Spearman la existencia de una correlación negativa de -0.405 , entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022. Estos resultados se diferencian de los encontrados por Goya (2021) quien elaboró un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de trabajadores de empresas agrícolas, lo cual le permitió conocer que el síndrome de burnout se encuentra presente en un nivel medio del 33% al tiempo que el 64% se encuentra en un nivel bajo; en cuanto al desempeño laboral el 53% y el 43% se encuentran en los niveles satisfactorio y aceptable, no obstante al realizar las pruebas estadísticas correspondientes se pudo conocer que el síndrome de burnout no se encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores.

Ahora bien, por su parte, Herrera (2020) ha desarrollado una investigación con el objetivo de establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes en la ciudad de Guayaquil, siendo los principales resultados que el síndrome de burnout tiende a presentarse de forma diferente en cada persona, a su vez, se destacó también que no hubo diferencias importantes en la percepción de la calidad de vida y el desgaste en relación con las diferentes áreas de conocimiento, ello le permitió precisar que el burnout incide en el desempeño laboral, lo cual es producto de las exigencias a las que son sometidos los trabajadores que los limita en el ejercicio de sus funciones a un nivel físico y mental por lo que tienden a desmejorar en su desempeño, ya que de acuerdo con el aporte teórico de Vizoso y Arias (2018) las situaciones de estrés crónico causan un estado negativo que termina generando una reducción del desempeño laboral en todos los ámbitos de su cotidianidad, por lo tanto conforme a los resultados se puede inferir que las personas que se encuentran en trabajos demandantes cuyo entorno les exige ciertas características de comportamiento suelen padecer del síndrome de burnout, siendo su nivel de presencia determinante para precisar su desempeño.

En cuanto al objetivo específico 1, mediante el uso del coeficiente de Rho de Spearman se logró reflejar un nivel de relación ,315 lo que refleja una correlación directa media-débil entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Páliz (2022) quien al realizar su investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, lo que le permitió conocer que existe un nivel de agotamiento emocional medio, así como también un nivel de despersonalización alto y la realización personal, se manifiesta en un nivel bajo, lo que fue

fundamental para precisar que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores objeto de la presente investigación, por lo tanto, cuando el trabajador no siente que cumple con sus metas personales y obtiene un crecimiento profesional tiende a disminuir su sensación de realización personal (Pegalajar, 2017), lo cual termina afectando su desempeño laboral por lo que tiende a disminuirlo, principalmente cuando las características a las que se encuentra sujeto lo obligan a realizar actividades de esfuerzo mental y físico.

En cuanto al objetivo específico 2, mediante el uso de coeficiente Rho de Spearman se precisó un nivel de relación del $-0,549$ lo que reflejó una correlación inversa media entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Gupioc y Sambrano (2021) quienes buscaron determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad; los resultados arrojaron la existencia de un coeficiente de $-0,493$, así como también entre las dimensiones de ejecución de tareas, actitud y compromiso, siendo ello determinante para conocer que las personas que no padecen de cansancio, realizan sus actividades eficiente y eficazmente. En tal sentido cuando una persona se siente agotada dentro de su entorno de trabajo termina disminuyendo el normal desenvolvimiento de sus labores ya que el agotamiento emocional es el límite al que llega el cuerpo cuando es sometido a una gran cantidad de actividades que producen cansancio (Olivares, 2017).

En cuanto al objetivo específico 3, mediante el uso del coeficiente de Rho de Spearman $-0,453$ se logró reflejar una correlación inversa media-débil entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de

Rehabilitación Juvenil, Lima 2022. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Abril (2021) quien elaboró un estudio con la finalidad de determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de un equipo de respuesta rápida, siendo ello preciso para identificar que existe un coeficiente de relación de $-0,602$, que implica una relación directa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Asimismo, se logró precisar la relación entre las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con el desempeño laboral, siendo necesario mencionar que la despersonalización hace referencia al fenómeno psicopatológico que ocasiona que el individuo se sienta ajeno o extraño hacia sí mismo o al entorno en el que se desenvuelve (Cruzado, et al, 2013), por ende cuando el trabajador se siente desmotivado en su entorno laboral se comienza a desarrollar una sensación de desinterés que le impide realizar sus actividades laborales de forma idónea por lo que su desempeño no es el más apropiado.

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con el objetivo general, mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman se pudo identificar una correlación inversa media-débil de $-.405$ entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022, también se presentó una significancia inferior a 0.05 que permitió verificar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Segunda: De acuerdo con el objetivo específico 1, mediante el uso del estadístico Rho de Spearman se logró identificar una correlación directa media-débil de $.315$ entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022, de igual forma se precisó una significancia inferior a 0.05 que permitió verificar la hipótesis alterna específica primera y rechazar la hipótesis nula.

Tercera: de acuerdo con el objetivo específico 2, mediante el coeficiente Rho de Spearman se pudo precisar una correlación inversa media de $-.549$ entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022, de manera similar el nivel de significancia fue inferior a 0.05 por lo que se pudo comprobar la hipótesis alterna específica primera y rechazar la hipótesis nula.

Cuarta: de acuerdo con el objetivo específico 3, mediante la aplicación del Rho de Spearman se pudo conocer la existencia de una correlación inversa media-débil de $-.453$ entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022, aunado a ello la significancia arrojada fue inferior a 0.05 lo que permitió aceptar la hipótesis alterna específica 3 y rechazar la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

Con referencia al objetivo general, se sugiere la publicación de los resultados de la presente investigación para promover la importancia del cuidado de la salud mental de los trabajadores de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico de Rehabilitación de Lima 01, debido a que son ellos los encargados de vigilar a los adolescentes y, por ende, son los primeros que deben mantener un equilibrio adecuado que le permita manejar menores niveles de burnout que pueden desencadenar un bajo desempeño en el ejercicio de sus funciones.

Con referencia al objetivo específico primero, se sugiere mejorar los métodos utilizados durante la elaboración de la presente investigación a fin de tener resultados más efectivos en torno a los objetivos establecidos.

Con referencia al objetivo específico segundo, se recomienda a futuros investigadores tener cuidado con la implementación de los resultados obtenidos debido a que resulta fundamental establecer parámetros y adecuar los entornos investigativos de los trabajadores a fin de identificar los mejores mecanismos para llevar a cabo un proceso metodológico eficiente.

Con referencia al objetivo específico tercero, se recomienda a futuras investigaciones realizar estudios en base a los resultados obtenidos a fin de mejorar el alcance de los mismos y poder trasladarlos a un ámbito profesional diferente al precedentemente expuesto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrill, A. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del equipo de respuesta rápida de la red de salud de la ciudad de Puna, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69890>
- Aranda, C. (2011). El síndrome de burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales. *Ipsi*. 14(2): 47-56.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a04.pdf>
- Bresó, E., Pedraza, L., Pérez, K. (2019). Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*. 16(2): 259 – 269.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026814>
- Cabellos, S., Loli, R., Sandoval, M., Velásquez, R. (2020). Niveles de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación superior. *Cubana de enfermería*. 36(2).
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3328/595>
- Carranza, M., y Granados, P. (2021). Relación entre ansiedad y el síndrome de burnout en técnicos de enfermería de atención COVID-19 en Lima, 2020. [Tesis de pregrado]. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62962/Carranza_PM-Granados_VP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carpio, R. (2020). *Estrés laboral en los trabajadores de una IPRESS, Cusco-2020*. [Tesis de titulación], Universidad Autónoma de Ica, Perú.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1200/1/Ra%C3%BAI%20Carpio%20Guevara.pdf>

Castillo, C., Chacón, T. y Díaz, G. (2016). Ansiedad y fuentes de estrés académico en estudiantes de carrera de salud. *Investigación en Educación Médica* 5(1), 230-237.
<https://acortar.link/fXX5tv>

Castillo, I., Orozco, J. y Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2), 187-192.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-08072015000200010&script=sci_abstract&tlng=es

Castro, I. (2016). Propiedades psicométricas del inventario de ansiedad: Estado-ansiedad (IDARE). *Paian* 7(1), 1-15.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/PAIAN/article/view/312/313>.

Comer, J. S., Blanco, C., Hasin, D. S., Shang-Min, L., Grant, B. F., Blake Turner, J., y Olfson, M. (2010). *Health-related quality of life across the anxiety disorders*. US National Library of Medicine National Institute of Health.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3000882/>

Correa, L., Loayza, J., Vargas, M., Huamán, M., Roldan, L., Pérez, M. (2019). Adaptación y validación de un cuestionario para medir burnout académico en estudiantes de medicina de la universidad Ricardo Palma. *Fac. Med. Hum.* 19(1): 64-73.
<http://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1089&context=rfmh>

- Díaz, F., y Gomez, I. (2014). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*. 33(1): 113-131. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Díaz, I. y De La Iglesia, G. (2019). Ansiedad: Revisión y Delimitación Conceptual. *Summa Psicológica* 16(1): 42-50. <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-Ansiedad-7009167.pdf>
- Fan, L., Blumenthal, L., Watkins, A., y Sherwood, A. (2016). Work and home stress: associations with anxiety and depression symptoms. *Occupational Medicine* 65(2), 110-116. <https://academic.oup.com/occmed/article/65/2/110/1488809?login=true>.
- Flores, J. (2021). Insomnio, depresión, ansiedad, estrés y síndrome de burnout en el personal encargado del mantenimiento de equipos biomédicos en un hospital con unidades de atención Covid – 19. *Cad. Saúde Pública* 36(4). <https://www.scielo.br/j/csp/a/bnNQf4rdcMNpPjgfnpWPQzr/>
- González, P., Rodríguez, C., Cueli, M., García, T. y Álvarez, D. (2015). Diferencias en ansiedad estado-rasgo y en atención selectiva en Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDAH). *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 15(2), 105-112. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33738719003>
- Goya, K. (2021). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32894>

- Guadalupe, J., y Vaca, G. (2018). *Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del instituto psiquiátrico “sagrado corazón” periodo 2017 - 2018*. [Tesis de pregrado] Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4918/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2018-0004.pdf>
- Gupioc, M., y Sambrano, M. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81254/Gupioc_SMN-Sambrano_CMK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrera, A. (2022). *Impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas del distrito Tarqui de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1104/Impacto%20del%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20los%20docentes%20de%20las%20instituciones%20educativas%20de%20el%20distrito%20Tarqui%20de%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev. Innova. Ed.* 2(4). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>

- López, M. (2014). Calidad de vida y discapacidad en el trastorno de ansiedad generalizada. *Salud mental*, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0185-33252014000600009&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- López P. y Fachelli S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoocua_a2016_cap1-2.pdf
- Luengo, D. (2015). *Los secretos de la ansiedad*. Editorial: Paidós. España. https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/31/30752_Los_secretos_de_la_ansiedad.pdf
- Márquez, I. (2020). Desempeño laboral y su relación con el síndrome burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el hospital general del norte de Guayaquil los ceibos. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>
- Ministerio de Salud (2020). Plan de salud mental Perú, 2020 - 2021. Documento técnico. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Mojonero, J., y Rosas, M. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital regional III Honorio Delgado Arequipa 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1562/1/Mojonero%20Tito%20-%20Rosas%20Hilario.pdf>
- Muñoz, B. (2018). *Evaluar el nivel de estrés laboral de los empleados de la empresa Multicable Del Ecuador*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/14854/1/T-UCE-0007-PIO51-2018.pdf>

Nava, L. (2019). *Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público*. [Tesis de titulación], Universidad Autónoma del Perú, Perú.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/991/1/Nava%20Debernardi%2c%20Lorena.pdf>

Núñez, I. y Crismán, R. (2016). La ansiedad como variable predictora de la autoestima en adolescentes y su influencia en el proceso educativo y en la comunicación. *Revista Iberoamericana de Educación*. 71(2), 109-128. <https://acortar.link/fYZDz6>

Organización Internacional del Trabajo. OIT. (2016). Estrés laboral. Ginebra.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Internacional del Trabajo. OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, Ginebra.

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Ortiz, D (2019) *Nivel de Ansiedad en estudiantes de psicología de una universidad privada de San Juan Bautista – 2018*. [Tesis de pregrado]. Universidad Científica del Perú.

http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/874/DEBIR_PSIC_TSP_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ozami, N., Dosil, M., Picaza, M., y Idoiaga, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cuadernos de Saúde Pública* 36(4), 1-10. <https://blog.scielo.org/wp-content/uploads/2020/04/1678-4464-csp-36-04-e00054020.pdf>.

Páliz, P. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Ep-Emapa-A*. [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3587>

Panca, L. (2019). Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019. [Tesis de pregrado] Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2988/Leticia_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pando, M., Aranda, C. y López, M. (2015). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en Seis Países Latinoamericanos. *Ciencia & Trabajo*, 17(52). 28-31. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art06.pdf>

Pando, M., Gascón, S., Varillas, W., y Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales, laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Ciencia UNEMI*, 12(29), 01-08.

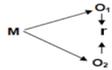
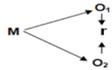
- Pino, L., Quimba, M., y Márquez, J. (2018). *El síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral del personal de líneas energizadas*. Rev. Cien. Seg. 4(1).
<http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/7.pdf>
- Quiroz, G., Vergara, M., Yáñez, M., Pelayo, P., Moreno, R., y Mejía, M. (2021). Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de la salud ante pandemia de COVID-19. Rev. Saljal. 8. <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2021/sje211h.pdf>
- Rivera, D., y Martínez, M. (2021). *Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral Del Personal De Enfermería, Hospital María Auxiliadora – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1068/3/Miguel%20%c3%81ngel%20Mart%c3%adnez%20Albornoz.pdf>
- Rodríguez, J., Guevara, A., y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Investigación educativa de la Redieh* 8(14), 45-67.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ierediech/v8n14/2448-8550-ierediech-8-14-45.pdf>.
- Rojas, E. (2014). *Cómo superar la ansiedad*. Editorial: Planeta. España.
https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/30/29106_Como_superar_la_ansiedad.pdf
- Roselló, J., Zayas, G. y Lora, V. (2016). Impacto de un adiestramiento en meditación en consciencia plena (Mindfulness) en medidas de ansiedad, depresión, ira y estrés y consciencia plena: un estudio piloto. *Revista Puertorriqueña de Psicología* 27(1)62-78. <https://www.redalyc.org/pdf/2332/233245623005.pdf>

- Tayeh, P., Agámez, P. y Chaskel, R. (2016). Trastornos de ansiedad en la infancia y la adolescencia. *Revista Precop SCP* 15(1). <https://scp.com.co/wp-content/uploads/2016/04/1.-Trastornos-ansiedad-1.pdf>
- Uribe, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomáticos en trabajadores del sector público. *Investigación administrativa*. 49(125): 1-16. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456061607013/456061607013.pdf>
- Vargas, J. (2021). *Ansiedad y nivel de estrés del personal de guardia de emergencia de un Hospital de Lima, Contexto COVID-19, 2020*. [Tesis de titulación], Universidad Cesar Vallejo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56396/Vargas_VJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villanueva, L. y Ugarte, A. (2017) Niveles de ansiedad y calidad de vida en estudiantes de una universidad privada de Arequipa. *Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades* 25(2) 2017. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/351/84>
- Zavaleta, X. (2021). *Propuesta de Medidas Preventivas para evitar el Estrés Laboral en una Gerencia Regional de Educación*. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera, Universidad Tecnológica del Perú, Chiclayo. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4226/Ximena_Zavaleta_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia

SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD DE UN CENTRO DE REHABILITACIÓN JUVENIL, LIMA 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo se relaciona el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar cómo se relaciona el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> H1: Existe relación negativa entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil Lima 2022. H0: No existe relación negativa entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022. 	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Realización personal en el trabajo Agotamiento emocional Despersonalización <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Rendimiento de la tarea Comportamientos contraproducentes Rendimiento en el contexto 	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</p> <p><u>METODO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>Método general: método científico.</p> <p>Método específico: método descriptivo.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Nivel relacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental- transversal</p> 
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar cómo se relaciona la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> H1: Existe relación positiva entre la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022. 	<p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Rendimiento de la tarea Comportamientos contraproducentes Rendimiento en el contexto 	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Nivel relacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental- transversal</p> 

trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022?

¿Cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022?

Determinar cómo se relaciona la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022

Determinar cómo se relaciona la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022.

- H0: No existe relación positiva entre la dimensión realización personal en el trabajo con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.
- H1: Existe relación negativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022
- H0: No existe relación negativa entre la dimensión agotamiento emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil Lima, 2022.
- H1: Existe relación negativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima, 2022.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población se conformó por 63 miembros del área de seguridad del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 01. En el caso de la muestra estuvo constituida por 63 miembros del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, 01.

TÉCNICA DE MUESTREO

Censal

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

Encuesta.

Instrumentos:

Test de maslach Burnout Inventory para medir el burnout.

-
- H0: No existe relación negativa entre la dimensión despersonalización con el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Centro de Rehabilitación Juvenil, Lima 2022.
-

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	NATURALEZA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome burnout	El síndrome de Burnout se refiere al estrés que padecen las personas que laboran en contacto con otras personas o también se puede producir en personas que cuidan de otras. Para los autores el Burnout también se genera cuando el individuo es incapaz de desarrollar estrategias adecuadas para afrontar estresores habituales (Martos et al. 2018).	Son las puntuaciones que se le hacen a las respuestas formuladas por cada una de las dimensiones, en base a la escala de Likert, siendo la puntuación medida conforme lo establece la escala valorativa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización personal en el trabajo 2. Agotamiento emocional 3. Despersonalización 	<p>1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12,13,14,15, 16,17 18,19,20,21,22</p>	Cualitativa	<p>Escala Likert 0= Nunca 1=Pocas veces al año 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</p>
Desempeño laboral	Es la medida en que los individuos sienten una conexión positiva o negativa con su trabajo. Se trata de una reacción emocional a las tareas a realizar y a las condiciones físicas y sociales del espacio de trabajo (Cruzado y Alomia, 2020).	La variable desempeño laboral se medirá por medio de las dimensiones rendimiento de la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.	<ol style="list-style-type: none"> 1)Rendimiento de la tarea 2)Comportamientos contraproducentes 3)Rendimiento en el contexto 	<p>1-7 8-12 13-16</p>		<p>Totalmente en desacuerdo=1, en desacuerdo = 2, Indiferente= 3, de acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo =5.</p>

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Ítems	Respuesta
Síndrome de Burnout	Realización personal en el trabajo	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis demandados/as	Escala de Likert 0= NUNCA 1=POCAS VECES AL AÑO 2=UNAS 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 DIAS
		Trabajar directamente con los demandados/as me produce estrés.	
		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demandados/as	
		Me siento motivado después de trabajar en contacto con los demandados/as.	
		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
		Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	
		En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
		Creo que los demandados/as me culpan de algunos de sus problemas.	
		Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
		Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
	Agotamiento emocional	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
		Tengo facilidad para comprender como se sienten los demandados/as	
		Creo que estoy tratando a algunos demandados como si fueran objetos impersonales	
		Siento que trabajar todo el día con los demandados supone un gran esfuerzo y me cansa	
		Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los demandados/as.	
		Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
		Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demandados/as	
		Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión	
		Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
		Despersonalización	
Me siento frustrado/a en mi trabajo.			
Creo que trabajo demasiado.			

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
Desempeño laboral	Rendimiento en la tarea	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	Escala Likert Totalmente desacuerdo=1, En desacuerdo = 2, Indiferente= 3, De acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo =5.	en Cuestionario de "Individual Work Performance (IWP)
		Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.		
		Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes		
		Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran		
		En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debí lograr		
		Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados		
	Comportamientos contraproducentes	Siguen buscando nuevos desafíos en mi trabajo.		
		Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.		
		Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.		
		Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.		
		Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.		
		Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa		
		Planifiqué mi trabajo de manera a que pude hacerlo en tiempo y forma.		
		Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas		
Rendimiento en el contexto	Participé activamente de las reuniones laborales			
	Mi planificación laboral fue óptima.			
	Planifiqué mi trabajo de manera a que pude hacerlo en tiempo y forma.			

Anexo 4: instrumento de recolección de información.**INSTRUMENTO****Test de Maslach Burnout Inventory**

Instrucciones: A continuación, se presenta el test de Maslach Burnout Inventory con una serie de enunciados a los cuales Ud. deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

0= NUNCA

1=POCAS VECES AL AÑO

2=UNAS 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 DIAS

N°	Variable 1: Burnout Dimensión 1. Realización personal en el trabajo	0	1	2	3	4	5	6
		1	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis demandados/as					
2	Trabajar directamente con los demandados/as me produce estrés.							
3	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demandados/as							
4	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los demandados/as.							
5	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
6	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades							
7	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.							
8	Creo que los demandados/as me culpan de algunos de sus problemas.							

	Dimensión 2: Agotamiento emocional							
9	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
10	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
11	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
12	Tengo facilidad para comprender como se sienten los demandados/as							
13	Creo que estoy tratando a algunos demandados como si fueran objetos impersonales							
14	Siento que trabajar todo el día con los demandados supone un gran esfuerzo y me cansa							
15	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los demandados/as.							
16	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.							
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demandados/as							
	Dimensión 3: Despersonalización							
18	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión							
19	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
20	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
21	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
22	Creo que trabajo demasiado.							

Instrumento desempeño laboral

A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta:

Totalmente en desacuerdo=1, en desacuerdo = 2, Indiferente= 3, de acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo =5.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Rendimiento en la tarea					
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debí lograr					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7	Siguen buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
	Comportamientos Contraproducentes					
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas.					
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					
	Rendimiento en el contexto					
13	Planifiqué mi trabajo de manera a que pude hacerlo en tiempo y forma.					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
15	Participé activamente de las reuniones laborales					
16	Mi planificación laboral fue óptima.					

Anexo 4: confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad variable 1: Síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.894	0.900	22

Fuente: SPSS versión 25.

Se detalla una confiabilidad superior al 80%, haciendo que los datos e ítems muestren una alta consistencia interna y relación óptima ajustadas a la prueba y a la muestra.

Confiabilidad variable 2: Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.803	0.815	16

Fuente: SPSS versión 25.

Se detalla una confiabilidad del 80%, haciendo que los datos e ítems muestren una alta consistencia interna y relación óptima ajustadas a la prueba y a la muestra.

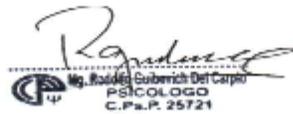
Anexo 5: validación de los instrumentos

Constancia

Juicio de experto

Mg. Rodolfo Guibovich del Carpio, con Documento Nacional de Identidad No. 06242879, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento **Cuestionario individual work performance** por el bachiller: Duilio Alejandro Falcón Velásquez. En la investigación titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022".

Lima, 30 de Mayo del 2022.



Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio
PSICOLOGO
C.Ps.P. 25721

Sello y Firma del Experto

Constancia

Juicio de experto

Mg. Rodolfo Guibovich del Carpio, con Documento Nacional de Identidad No. 06242879, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Test Maslach burnout Inventory por el bachiller: Duilio Alejandro Falcón Velásquez. En la investigación titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022".

Lima, 30 de Mayo del 2022.



Mg. Rodolfo Guibovich Del Carpio
PSICOLOGO
C.Ps.P. 25721

Sello y Firma del Experto

Constancia

Juicio de experto

Yo, Mg. Johnny Erick Enciso Ri, con DNI N° 40419265, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento **Cuestionario individual work performance** por el bachiller: Duilio Alejandro Falcón Velásquez. En la investigación titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022".

Lima, 30 de Mayo del 2022.



Sello y firma del experto

Johnny Erick Enciso Ri
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 28882

Sello y Firma del Experto

Constancia

Juicio de experto

Yo, Mg. Johnny Erick Enciso Ri, con DNI N° 40419265, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Test Maslach burnout Inventory por el bachiller: Duilio Alejandro Falcón Velásquez. En la investigación titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022".

Lima, 30 de Mayo del 2022.



Sello y firma del experto

Johnny Erick Enciso Ri
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 28882

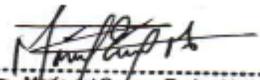
Sello y Firma del Experto

Constancia

Juicio de experto

Yo, Mg. María del Carmen Espino Medrano, con DNI N° 06899952, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento **Cuestionario individual work performance** por el bachiller: Duilio Alejandro Falcón Velásquez. En la investigación titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022".

Lima, 30 de Mayo del 2022.



María del Carmen Espino Medrano
Mg. PSICOLOGÍA
C.Ps.P. 25711

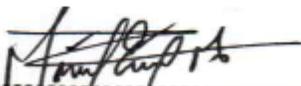
Sello y Firma del Experto

Constancia

Juicio de experto

Yo, Mg. María del Carmen Espino Medrano, con DNI N° 06899952, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento Test Maslach burnout Inventory por el bachiller: Duilio Alejandro Falcón Velásquez. En la investigación titulada: "Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022".

Lima, 30 de Mayo del 2022.



María del Carmen Espino Medrano
MAG. PSICOLOGIA
C.Ps.P 25711

Sello y Firma del Experto

Anexo 6: autorización de aplicación del instrumento

	PERÚ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Programa Nacional de Centros Juveniles	UGMSI	Centro Juvenil de Diagnostico y Rehabilitación de Lima
---	--	--	-------	--

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

AUTORIZACIÓN

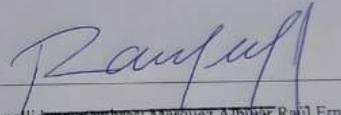
Luego de haber sido debidamente informado de los objetivos, procedimientos y riesgos relativos a la investigación denominada "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD DE UN CENTRO DE REHABILITACIÓN JUVENIL, LIMA 2022", mediante la firma de este documento, yo Raúl Ernesto Márquez Álbujar con DNI 06774194, Jefe de la Unidad de Gestión de Medida Socioeducativa de Internación del Programa Nacional de Centros Juveniles – PRONACEJ / Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, acepto voluntariamente facilitar la información relativa a mi cargo en el trabajo que se está llevando a cabo por el investigador responsable: Duilio Alejandro Falcón Velásquez, identificado con DNI 22097495-8"

Asimismo, notifico que mi autorización es totalmente libre y voluntaria, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. De igual manera, soy consciente que los datos otorgados para la elaboración del trabajo de investigación serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido, así como del centro del cual soy representante.

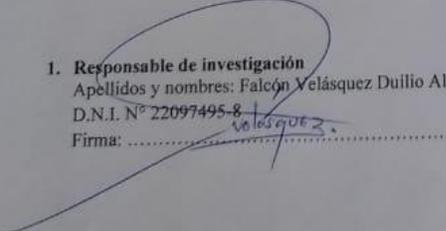
Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 03 de Mayo del 2022.





Apellidos y nombres: **Márquez Álbujar Raúl Ernesto**
RAÚL ERNESTO MÁRQUEZ ÁLBUJAR
Jefe de la Unidad de Gestión de
Medida Socioeducativa de Internación
DNI N°: **06774194**
PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

1. Responsable de investigación
Apellidos y nombres: **Falcón Velásquez Duilio Alejandro**
D.N.I. N° **22097495-8**
Firma: 

Anexo 7: Data de procesamiento de casos

Trabajador	Variable 1: Síndrome de Burnout																					V1	D1	D2	D3		
	Cansancio emocional							Despersonalización					Realización personal														
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19					21	
Encuestado 1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	62	26	14	22	
Encuestado 2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	38	15	8	15
Encuestado 3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	62	24	15	23	
Encuestado 4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	1	0	3	3	4	3	0	4	55	23	14	18	
Encuestado 5	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	3	1	0	1	1	1	0	1	21	8	7	6	
Encuestado 6	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	86	33	17	36	
Encuestado 7	5	5	6	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	5	6	5	5	5	4	3	4	92	39	16	37	
Encuestado 8	5	2	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	3	1	5	6	5	6	6	2	3	3	83	32	15	36	
Encuestado 9	5	2	2	5	4	2	2	1	1	2	4	2	2	4	1	5	5	1	2	2	2	1	57	24	14	19	
Encuestado 10	6	5	6	5	3	4	2	4	2	3	2	2	1	4	2	3	4	3	2	3	1	2	69	37	12	20	
Encuestado 11	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	6	5	5	6	4	3	4	92	39	16	37	
Encuestado 12	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	17	8	3	6	
Encuestado 13	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	42	16	11	15	
Encuestado 14	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	40	15	10	15	
Encuestado 15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	6	2	6	5	4	4	3	87	35	18	34	
Encuestado 16	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	1	5	5	5	2	5	59	12	14	33	
Encuestado 17	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	0	1	1	2	2	3	2	63	35	17	13	
Encuestado 18	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	0	4	0	4	3	3	3	57	25	12	20	
Encuestado 19	2	0	2	0	2	3	0	2	2	2	0	2	2	2	2	4	4	0	4	6	4	4	51	13	8	30	
Encuestado 20	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	0	4	0	3	4	4	3	62	24	17	21	
Encuestado 21	3	6	2	6	6	6	6	3	3	3	3	3	2	4	3	2	6	6	6	3	2	3	86	41	14	31	
Encuestado 22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	5	5	5	5	3	4	4	85	34	17	34	
Encuestado 23	2	4	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	2	5	2	6	1	2	1	54	24	8	22	
Encuestado 24	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	6	6	6	6	2	3	3	72	23	14	35	
Encuestado 25	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	5	5	5	4	2	4	81	34	16	31	
Encuestado 26	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	1	4	1	1	4	2	66	34	13	19	
Encuestado 27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	71	35	18	18	
Encuestado 28	2	2	2	2	6	5	3	4	3	3	2	3	3	0	4	4	4	4	3	3	4	3	69	29	11	29	
Encuestado 29	4	4	5	5	6	5	4	3	3	4	4	4	4	0	3	2	2	3	2	2	2	3	74	39	16	19	
Encuestado 30	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	6	5	6	6	6	6	5	6	52	1	3	46	
Encuestado 31	2	0	2	0	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	4	4	4	4	4	6	4	4	54	12	8	34	
Encuestado 32	2	4	1	0	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	59	22	15	22	
Encuestado 33	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	5	4	6	4	3	4	3	2	62	20	11	31	
Encuestado 34	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	6	6	3	3	3	2	3	2	6	6	3	73	25	20	28	
Encuestado 35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4	4	6	5	5	5	6	4	4	98	35	24	39	
Encuestado 36	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	2	5	4	4	2	5	5	2	4	4	4	89	40	19	30	
Encuestado 37	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	32	12	6	14	
Encuestado 38	4	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	4	2	5	5	4	4	2	4	2	82	38	14	30	
Encuestado 39	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	58	15	10	33	
Encuestado 40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	0	4	0	1	2	2	3	67	35	18	14	
Encuestado 41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	2	0	1	1	1	2	3	2	63	36	15	12	
Encuestado 42	4	5	5	2	6	5	3	4	4	4	4	4	4	0	2	2	3	2	2	3	2	2	73	39	16	18	
Encuestado 43	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	77	42	19	16	
Encuestado 44	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	0	1	1	1	64	35	18	13	
Encuestado 45	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	23	12	32	
Encuestado 46	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	3	1	1	
Encuestado 47	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	89	33	20	36	
Encuestado 48	1	3	3	2	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	6	2	1	2	2	3	2	3	51	21	9	21	
Encuestado 49	3	2	3	2	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	49	26	9	14	
Encuestado 50	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	38	17	7	14	
Encuestado 51	4	1	4	4	2	2	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	1	4	0	3	64	26	15	23	
Encuestado 52	4	4	5	6	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	0	1	0	1	3	72	40	20	12	
Encuestado 53	3	3	2	6	6	6	6	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	0	0	4	3	68	38	13	17		
Encuestado 54	4	4	6	5	6	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	1	1	1	0	2	72	43	17	12	
Encuestado 55	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	77	42	17	18	
Encuestado 56	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	6	6	6	6	6	5	6	6	51	3	1	47	
Encuestado 57	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	65	33	20	12	
Encuestado 58	1	3	3	2	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	0	4	5	4	4	3	4	3	57	21	9	27	
Encuestado 59	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	6	3	59	21	13	25	
Encuestado 60	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	4	41	19	8	14	
Encuestado 61	3	2	3	0	0	4	2	4	3	0	4	3	3	3	3	3	4	3	0	2	6	3	58	21	13	24	
Encuestado 62	2	0	2	0	2	2	0	2	2	2	0	2	2	4	4	4	4	4	4	6	4	4	56	12	10	34	
Encuestado 63	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	5	2	5	5	0	5	2	53	12	12	29	

Trabajador	Variable 2: Desempeño laboral																V2	D4	D5	D6
	Rendimiento en la tarea							Comportamientos					Rendimiento en el contexto							
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16				
Encuestado 1	5	4	5	4	5	5	4	2	1	2	1	1	5	4	5	5	58	32	7	19
Encuestado 2	5	3	5	5	5	5	5	1	2	1	2	2	5	5	3	3	57	33	8	16
Encuestado 3	4	4	4	3	3	4	3	2	1	2	1	1	3	5	3	3	46	25	7	14
Encuestado 4	4	5	5	5	4	5	4	1	2	1	1	2	4	5	4	5	57	32	7	18
Encuestado 5	5	5	4	5	3	5	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	40	29	6	5
Encuestado 6	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	1	2	3	4	3	3	46	24	9	13
Encuestado 7	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	5	4	3	3	3	2	54	20	23	11
Encuestado 8	2	5	2	2	3	4	5	5	5	4	3	4	2	5	3	4	58	23	21	14
Encuestado 9	2	2	3	2	3	2	1	5	5	5	4	4	2	2	3	2	47	15	23	9
Encuestado 10	1	2	1	1	1	1	2	5	5	5	5	4	1	2	2	2	40	9	24	7
Encuestado 11	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	2	3	3	50	18	21	11
Encuestado 12	3	3	4	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	3	3	3	41	22	7	12
Encuestado 13	5	3	5	3	4	5	3	2	1	1	2	2	5	3	4	5	53	28	8	17
Encuestado 14	5	3	5	3	5	5	3	1	2	2	1	1	5	3	5	5	54	29	7	18
Encuestado 15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	3	54	21	21	12
Encuestado 16	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	41	21	8	12
Encuestado 17	3	3	4	3	3	3	4	2	1	3	2	1	3	3	3	3	44	23	9	12
Encuestado 18	5	4	4	4	4	5	4	1	2	1	2	2	5	4	5	5	57	30	8	19
Encuestado 19	5	4	5	5	5	4	4	1	1	2	1	2	5	5	5	4	58	32	7	19
Encuestado 20	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	2	4	5	4	5	61	35	8	18
Encuestado 21	3	1	2	1	2	2	1	5	5	4	5	5	2	2	2	2	44	12	24	8
Encuestado 22	5	4	5	5	3	5	5	3	3	2	2	3	5	4	5	4	63	32	13	18
Encuestado 23	5	3	4	5	5	5	4	3	3	2	2	3	5	3	5	5	62	31	13	18
Encuestado 24	4	5	4	5	5	4	5	1	1	2	1	3	4	5	5	4	58	32	8	18
Encuestado 25	3	3	5	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	43	23	8	12
Encuestado 26	3	3	5	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	44	23	9	12
Encuestado 27	2	2	4	2	3	2	1	4	3	3	2	3	1	2	2	2	38	16	15	7
Encuestado 28	5	5	5	5	1	2	4	1	2	1	2	1	5	5	1	2	47	27	7	13
Encuestado 29	3	3	2	2	1	2	3	4	4	5	5	4	3	3	1	2	47	16	22	9
Encuestado 30	4	4	3	4	4	4	4	1	2	2	3	3	4	4	4	4	54	27	11	16
Encuestado 31	5	4	5	4	5	5	4	1	2	2	1	3	5	4	5	5	60	32	9	19
Encuestado 32	5	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	5	3	3	4	50	27	8	15
Encuestado 33	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	71	31	23	17
Encuestado 34	5	4	4	4	4	5	4	2	2	1	1	1	5	4	4	5	55	30	7	18
Encuestado 35	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	3	41	22	7	12
Encuestado 36	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	45	19	15	11
Encuestado 37	3	3	3	3	5	5	3	2	2	4	4	4	3	3	5	5	57	25	16	16
Encuestado 38	3	3	5	2	2	3	3	2	2	3	3	5	3	3	2	3	47	21	15	11
Encuestado 39	5	3	5	3	5	5	3	1	5	5	4	5	5	3	5	5	67	29	20	18
Encuestado 40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	49	21	16	12
Encuestado 41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	21	15	12
Encuestado 42	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	4	3	3	3	39	18	8	13
Encuestado 43	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	30	15	6	9
Encuestado 44	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	47	22	12	13
Encuestado 45	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	5	5	5	5	62	35	7	20
Encuestado 46	4	3	4	3	4	4	3	2	2	1	1	2	4	3	4	4	48	25	8	15
Encuestado 47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	21	15	12
Encuestado 48	3	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	63	29	19	15
Encuestado 49	5	5	4	5	5	4	4	1	2	2	3	2	4	5	4	4	59	32	10	17
Encuestado 50	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	1	5	5	5	64	35	9	20
Encuestado 51	3	3	3	3	5	5	3	2	1	1	1	2	3	3	5	5	48	25	7	16
Encuestado 52	3	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	3	1	2	33	15	9	9
Encuestado 53	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	1	1	26	11	10	5
Encuestado 54	1	2	1	1	1	1	1	5	5	4	5	5	1	1	1	1	36	8	24	4
Encuestado 55	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	4	2	3	1	1	30	7	16	7
Encuestado 56	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	64	25	24	15
Encuestado 57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	21	15	12
Encuestado 58	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	5	5	5	5	62	35	7	20
Encuestado 59	4	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	42	23	9	10
Encuestado 60	5	5	3	5	5	3	5	3	3	2	1	3	5	5	5	3	61	31	12	18
Encuestado 61	4	5	5	5	4	5	5	2	2	2	1	2	4	5	5	5	61	33	9	19
Encuestado 62	5	4	5	4	5	5	4	2	1	2	3	2	5	4	5	5	61	32	10	19
Encuestado 63	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	65	35	10	20

Anexo 8: Base de datos prueba piloto

Trabajador	Variable 1: Síndrome de Burnout																					V1	D1	D2	D3	
	Cansancio emocional							Despersonalización					Realización personal													
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19					21
Encuestado piloto 1	2	0	2	0	2	3	0	2	2	2	0	2	2	2	4	4	0	4	4	6	4	4	51	13	8	30
Encuestado piloto 2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	0	4	0	3	4	4	3	62	24	17	21
Encuestado piloto 3	3	6	2	6	6	6	6	3	3	3	3	2	2	4	3	2	6	6	6	3	2	3	86	41	14	31
Encuestado piloto 4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	5	5	5	5	3	4	4	85	34	17	34
Encuestado piloto 5	2	4	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	1	3	3	2	5	2	6	1	2	1	54	24	8	22
Encuestado piloto 6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	6	5	6	6	6	6	5	6	52	1	5	46
Encuestado piloto 7	2	0	2	0	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	4	4	4	4	4	6	4	4	54	12	8	34
Encuestado piloto 8	2	4	1	0	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	59	22	15	22
Encuestado piloto 9	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	5	4	6	4	3	4	3	2	62	20	11	31
Encuestado piloto 10	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	6	6	3	3	3	2	3	2	6	6	3	73	25	20	28
Encuestado piloto 11	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	0	1	1	1	3	64	33	18	13
Encuestado piloto 12	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	23	12	32
Encuestado piloto 13	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	3	1	1
Encuestado piloto 14	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	89	33	20	36
Encuestado piloto 15	1	3	3	2	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	6	2	1	2	2	3	2	3	51	21	9	21
Encuestado piloto 16	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	77	42	17	18
Encuestado piloto 17	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6	6	6	6	6	5	6	6	51	3	1	47
Encuestado piloto 18	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	65	33	20	12
Encuestado piloto 19	1	3	3	2	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	0	4	5	4	4	3	4	3	57	21	9	27
Encuestado piloto 20	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	6	3	59	21	13	25

Trabajador	Variable 2: Desempeño laboral																V2	D4	D5	D6
	Rendimiento en la tarea							Comportamientos Contraproducentes					Rendimiento en el contexto							
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16				
Encuestado piloto 1	5	4	5	5	5	4	4	1	1	2	1	2	5	5	5	4	58	32	7	19
Encuestado piloto 2	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	2	4	5	4	5	61	35	8	18
Encuestado piloto 3	3	1	2	1	2	2	1	5	5	4	5	5	2	2	2	2	44	12	24	8
Encuestado piloto 4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	2	2	3	5	4	5	4	63	32	13	18
Encuestado piloto 5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	2	2	3	5	3	5	5	62	31	13	18
Encuestado piloto 6	4	4	3	4	4	4	4	1	2	2	3	3	4	4	4	4	54	27	11	16
Encuestado piloto 7	5	4	5	4	5	5	4	1	2	2	1	3	5	4	5	5	60	32	9	19
Encuestado piloto 8	5	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	5	3	3	4	50	27	8	15
Encuestado piloto 9	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	71	31	23	17
Encuestado piloto 10	5	4	4	4	4	5	4	2	2	1	1	1	5	4	4	5	55	30	7	18
Encuestado piloto 11	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	47	22	12	13
Encuestado piloto 12	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	5	5	5	5	62	35	7	20
Encuestado piloto 13	4	3	4	3	4	4	3	2	2	1	1	2	4	3	4	4	48	25	8	15
Encuestado piloto 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	21	15	12
Encuestado piloto 15	3	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	63	29	19	15
Encuestado piloto 16	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	4	2	3	1	1	30	7	16	7
Encuestado piloto 17	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	64	25	24	15
Encuestado piloto 18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	21	15	12
Encuestado piloto 19	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	5	5	5	5	62	35	7	20
Encuestado piloto 20	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	42	23	9	10

Anexo 9: consentimiento informado


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

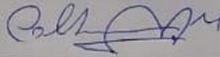
Luego de haber sido debidamente informado de los objetivos, procedimiento y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada **“Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022”**, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador: **“Duilio Alejandro Falcón Velásquez”**.

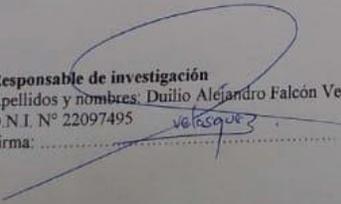
Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Así mismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 07 de mayo de 2022.




PARTICIPANTE
Apellidos y nombres: Carlos Edwar Astuvilca Masias
N° DNI: 10623867

Responsable de investigación
Apellidos y nombres: Duilio Alejandro Falcón Velásquez
D.N.I. N° 22097495
Firma: 



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado de los objetivos, procedimiento y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022**", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador: "DUILIO ALEJANDRO FALCÓN VELÁSQUEZ".

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Así mismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación, y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

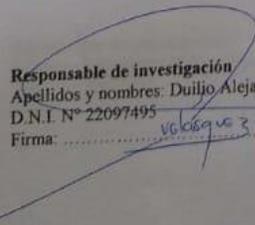
Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 07 de mayo de 2022.



PARTICIPANTE

Apellidos y nombres: David Zamora Salinas
N° DNI: 17636213

Responsable de investigación
Apellidos y nombres: Duilio Alejandro Falcón Velásquez
D.N.I. N° 22097495
Firma: 



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

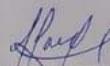
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado de los objetivos, procedimiento y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por el investigador: “**Duilio Alejandro Falcón Velásquez**”.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Así mismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucrados en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

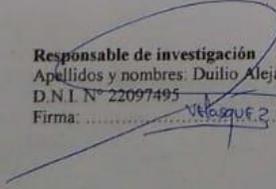
Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Lima, 07 de mayo de 2022.



PARTICIPANTE

Apellidos y nombres: Demetrio Miranda Valdez
N° DNI: 16572383

Responsable de investigación
Apellidos y nombres: Duilio Alejandro Falcón Velásquez
D.N.I. N° 22097495
Firma:


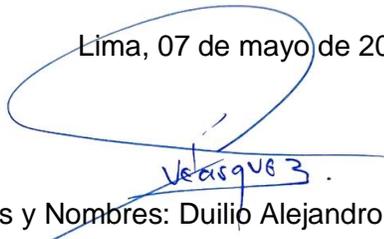
Anexo 10: declaratoria de confidencialidad

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Duilio Alejandro Falcón Velásquez identificado con DNI N° 22097495, egresado de la escuela profesional CIENCIAS DE LA SALUD – PSICOLOGÍA, vengo implementando el proyecto de tesis titulado “**Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de un centro de rehabilitación juvenil, Lima 2022**”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana los Andes, salvo con la autorización expresa y documentada de algunos de ellos.



Lima, 07 de mayo de 2022



Apellidos y Nombres: Duilio Alejandro Falcón Velásquez

Responsable de la investigación

Anexo 11: compromiso de autoría

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, Yo, **Duilio Alejandro Falcón Velásquez** identificado con DNI N° 22097495, con domicilio en el **Jirón Ramón Cárcamo Mz. C2 Lt. 7, del Distrito de Lima, Provincia y Departamento de Lima**, Bachiller en Psicología de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CENTRO DE REHABILITACIÓN JUVENIL, LIMA 2022”**, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc, y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Lima, 07 de mayo de 2022.

A blue handwritten signature is written over a horizontal line. The signature appears to be 'Velásquez'.

Apellidos y Nombres: Duilio Alejandro Falcón Velásquez

DNI N° 22097495

Anexo 12: fotos de aplicación del instrumento







