



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA MULTISERVICIOS Y TRANSPORTES MIGUEL
ALEXIS E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL AÑO
2022**

PRESENTADA POR

**BACH. VICTORIA ALEJANDRA ZEBALLOS MORÓN
BACH. HUBERT UGARDO HUARAYA HUAMANI**

ASESOR

MAG. GUIDO ROJAS RAMOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO COMERCIAL

MOQUEGUA- PERÚ

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	4
1.2. Definición del problema	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación e importancia de la investigación	4
1.5. Variables. Operacionalización	5
1.6. Hipótesis de la investigación	6
1.6.1. Hipótesis General	6
1.6.2. Hipótesis Específicas	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. A nivel Internacional.....	7
2.1.2. A nivel Nacional	9
2.1.3. A nivel Local.....	10
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1. Síndrome de burnout	12
2.2.2. Desempeño laboral.....	21

2.3. Marco conceptual.....	30
CAPITULO III: MÉTODO.....	32
3.1. Tipo de investigación.....	32
3.2. Nivel de investigación.....	33
3.3. Diseño de investigación.....	34
3.3. Población y muestra.....	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	37
4.1. Presentación de resultados.....	37
4.1.1. Resultados de la variable síndrome de burnout.....	37
4.1.2. Resultados de la variable desempeño laboral.....	48
4.2. Contrastación de hipótesis.....	59
4.2.1. Prueba de correlación para la hipótesis general.....	61
4.2.2. Prueba de correlación para las hipótesis específicas.....	62
4.3. Discusión de resultados.....	65
CONCLUSIONES.....	71
SUGERENCIAS.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	5
Tabla 2	Resultado de la medición del síndrome de burnout	39
Tabla 3	Resultados de la evaluación del Agotamiento emocional	42
Tabla 4	Resultados de la evaluación de la Despersonalización	44
Tabla 5	Resultados de la evaluación de la Realización personal	47
Tabla 6	Resultado de la medición del desempeño laboral	49
Tabla 7	Resultados de la evaluación del Rendimiento	52
Tabla 8	Resultados de la evaluación de la Eficiencia	54
Tabla 9	Resultados de la evaluación de la Eficacia	56
Tabla 10	Resultados de la evaluación de la Efectividad	58
Tabla 11	Prueba de distribución normal de Shapiro-Wilk	59
Tabla 12	Prueba de correlación aplicada a la hipótesis general	61
Tabla 13	Test de Correlación para comprobar la HE 1	62
Tabla 14	Test de Correlación para comprobar la HE 2	63
Tabla 15	Test de Correlación para comprobar la HE 3	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Fases de evolución del Síndrome de Burnout desde las dimensiones que la componen	21
Figura 2	Proceso de Evaluación del Desempeño laboral	25
Figura 3	Retroalimentación 360°	28
Figura 4	Resultado de la medición del síndrome de burnout	39
Figura 5	Resultados de la evaluación del Agotamiento emocional	42
Figura 6	Resultados de la evaluación de la Despersonalización	44
Figura 7	Resultados de la evaluación de la Realización personal	47
Figura 8	Resultado de la medición del desempeño laboral	49
Figura 9	Resultados de la evaluación del Rendimiento	52
Figura 10	Resultados de la evaluación de la Eficiencia	54
Figura 11	Resultados de la evaluación de la Eficacia	56
Figura 12	Resultados de la evaluación de la Efectividad	58

RESUMEN

La investigación titulada *El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022. Se empleó una metodología de tipo básica, de nivel correlacional, siendo el diseño de corte no experimental y transversal, empleándose como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, procesados en el programa IBM SPSS XXIV, y dirigidos a una población de 32 trabajadores. Con el estudio se concluyó que se estableció una correlación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., corroborado por un coeficiente de correlación Rho-Spearman de -0.523 y un p-valor de 0.002. Aunque la mayoría de los empleados reportaron bajos niveles de burnout, es notable que aquellos con síntomas moderados de burnout (46.88%) podrían estar en riesgo de disminución en su productividad y bienestar. En ese sentido el síndrome de burnout, de acuerdo al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los cuales fueron mayormente calificados en niveles bajos, se relaciona de forma inversa con los niveles altos de desempeño en función del rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad en el trabajo por parte del personal.

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

ABSTRACT

The research entitled Burnout syndrome and its relationship with the work performance of the workers of the company Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. of the city of Arequipa in 2022, aimed to determine the relationship between burnout syndrome and the work performance of the workers of the company Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. of the city of Arequipa in the year 2022. A basic methodology was used, at a correlational level, with the design being non-experimental and transversal, using the survey as a technique and the questionnaire instrument, processed in the IBM SPSS XXIV program. and aimed at a population of 32 workers. The study concluded that a significant correlation was established between burnout syndrome and the work performance of workers in the company Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., corroborated by a Rho-Spearman correlation coefficient of -0.523 and a p-value of 0.002. Although the majority of employees reported low levels of burnout, it is notable that those with moderate burnout symptoms (46.88%) could be at risk of decreased productivity and well-being. In this sense, burnout syndrome, according to emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, which were mostly rated at low levels, is inversely related to high levels of performance based on performance, efficiency, efficacy and effectiveness in the work of the staff.

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

INTRODUCCIÓN

El recurso humano es reconocido como un activo esencial en cualquier organización, y su salud y bienestar se han convertido en una preocupación principal, especialmente en el escenario del COVID-19 (Loza & Zambrano, 2020). La transición abrupta al "Home Office" y otros cambios estructurales, tecnológicos y operacionales han desencadenado desafíos psicológicos y físicos para los empleados (Chanto & Mora, 2021; Polo, 2022).

Estos cambios, aunque necesarios para mantener la continuidad operativa, han exacerbado los niveles de estrés y podrían estar contribuyendo al surgimiento del síndrome de burnout. Se identifica por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la sensación de realización personal, afectando directamente la productividad, la eficacia en el trabajo y las relaciones interpersonales (Loza & Zambrano, 2020; Lovo, 2021).

En la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Arequipa, se ha observado un descontento creciente entre los colaboradores, posiblemente atribuible al burnout. Esto ha motivado una investigación detallada para examinar la correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los empleados de esta organización específica en el contexto del año 2022.

El estrés crónico y el burnout han sido temas de interés en los campos médico y psicológico, y el entorno laboral se identifica como un estresor común (Ozamiz et al., 2020). Aunque los mecanismos de afrontamiento son cruciales, cuando son insuficientes, los individuos pueden desarrollar burnout, afectando su calidad de vida y desempeño laboral. A pesar de los desafíos, factores como el liderazgo efectivo, el trabajo en equipo y la formación profesional pueden mejorar significativamente el desempeño laboral (Llucor et al., 2021).

En este contexto, esta investigación aspira a arrojar luz sobre la prevalencia y el impacto del síndrome de burnout entre los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L.

Para ello, el estudio se desarrolló en función a cuatro capítulos.

En el Capítulo I, se introduce el problema de investigación. Se comienza con una descripción detallada de la realidad problemática, estableciendo un escenario claro para el lector. A continuación, se define el problema, tanto a nivel general como específico, para ofrecer una comprensión completa del alcance y la naturaleza del problema. Los objetivos de la investigación, tanto generales como específicos, se delinean claramente, proporcionando un camino para la investigación. La justificación e importancia del estudio se discuten para resaltar la relevancia y la necesidad de la investigación. Las variables del estudio se operacionalizan, y las hipótesis, tanto general como específicas, se presentan para guiar la investigación.

En el Capítulo II, el marco teórico se desarrolla meticulosamente. Los antecedentes de la investigación son explorados a niveles internacional, nacional y local, proporcionando un contexto histórico y contemporáneo. Las bases teóricas se examinan profundamente, con una discusión extensa sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, ofreciendo un análisis crítico y reflexivo. El marco conceptual, que sigue, integra y sintetiza la información, creando una estructura conceptual para la investigación.

El Capítulo III se centra en el método de investigación. Se especifica el tipo de investigación, seguido de una explicación del nivel de investigación elegido. El diseño de la investigación se detalla, seguido por la identificación y descripción de la población y la muestra del estudio. Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos se describen, asegurando la validez y fiabilidad del estudio. Se explican las técnicas de procesamiento y análisis de datos, proporcionando un plan detallado para manejar y analizar los datos recolectados.

El Capítulo IV se dedica a la presentación y análisis de resultados. Los datos recolectados se presentan de manera organizada y sistemática. Los resultados de las variables del síndrome de burnout y del desempeño laboral se detallan y se analizan. A continuación, se procede a la contrastación de las hipótesis, utilizando pruebas de correlación para la hipótesis general y específicas. La discusión de los resultados se emprende, proporcionando una interpretación reflexiva y crítica de los hallazgos, relacionándolos con el marco teórico y los objetivos de la investigación.

Por último, las conclusiones sintetizan los hallazgos clave de la investigación, reflexionando sobre las implicaciones, limitaciones y recomendaciones para la práctica, la política y la investigación futura. Las sugerencias ofrecen recomendaciones prácticas y teóricas basadas en los resultados del estudio. Las referencias bibliográficas proporcionan un registro completo de todas las fuentes citadas, y los anexos incluyen documentos adicionales y materiales que complementan y amplían la comprensión del lector sobre la investigación realizada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Desde hace varias décadas, diversos gerentes, administradores y/o líderes, consideran como el principal activo de toda organización al recurso humano, comenzando así a interesarse y preocuparse cada vez más por la salud y las posibles patologías que podrían padecer a causa del desgaste laboral (Loza & Zambrano, 2020).

El covid-19, durante los últimos 3 años ha generado cambios en todo el planeta, evidenciándose en el entorno empresarial u organizacional, ya que la mayoría de estos para no ver vulnerados los objetivos institucionales, tuvieron que pasar de la presencialidad a la virtualidad, implementándose el “Home Office” (Chanto & Mora, 2021).

Así como el trabajo desde casa, se implementaron diversas tecnologías y metodologías de trabajo, como también cambios en los horarios laborales. Sin embargo, estos cambios podrían estar provocando ciertos desniveles psicológicos entre otras patologías, afectando directamente al cumplimiento de las tareas encargadas, desempeño laboral, relaciones interpersonales, etc. (Polo, 2022).

Para muchas personas, tener la obligación de ir a trabajar se ha vuelto una pesadilla, ya que en su centro de labor sienten acoso psicológico y desgaste personal. Algunos consideran que el estrés ocasionado con el trabajo no quiere decir

que el trabajador padezca de debilidad mental, más bien consideran que es un problema de la organización en donde labora el individuo (Loza & Zambrano, 2020).

El estrés a través de los años ha influido en los campos médicos y psicológicos; asimismo, existe una gran variedad de estresores que conllevan al organismo a un estado de alerta e hiperactivación con el desenlace de huir o luchar; siendo uno de los estresores más comunes y crónicos el entorno laboral. No obstante, cuando los mecanismos de afrontamiento y adaptación al estrés no son suficientes, este puede desarrollar el síndrome de burnout (Ozamiz, Dosil, Picaza, & Idoiaga, 2020).

Varios expertos señalan que el síndrome de burnout se compone de: el desgaste emocional, la deshumanización y la reducción de la satisfacción personal, creando un conjunto de síntomas que tienen lamentables efectos en la calidad de vida de las personas y, por ende, en su desempeño laboral (Lovo, 2021).

Por otro lado, para poder desarrollar un óptimo desempeño laboral existen diversos factores que puedan beneficiarlo, tal como el liderazgo del personal gerencial y los del nivel operativo, el trabajo en equipo, formación profesional, entre otros. Dichos factores, suelen aflorar en el momento de que los colaboradores desarrollan sus tareas diarias (Llucor, Cacho, Zegarra, & Olano, 2021).

La empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa, se encuentra ubicada en el Distrito de Cayma en la Asociación Pedro Paulet Mostajo Mz. B Lte. 10. Actualmente, se dedica a prestar el servicio de alquiler y mantenimiento de maquinaria pesada a la Mina Buenaventura en Arequipa y el personal que labora se encuentra debidamente capacitado y con experiencia en las actividades descritas anteriormente.

No obstante, se ha observado cierta insatisfacción entre los colaboradores, en los que se han notado actitudes que sugieren ser causadas por el síndrome de burnout, situación que podría afectar directamente su rendimiento en las tareas cotidianas. Por esta razón, frente a esta problemática detectada y en mi rol de investigador, se decidió emprender este estudio, con el propósito de averiguar si hay una relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los empleados de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022. El objetivo es obtener a través de los resultados pistas que permitan discernir de manera objetiva y precisa la situación actual de la empresa, y con ello desarrollar indicios útiles para implementar medidas correctivas que garanticen el desempeño eficiente del personal y, por consiguiente, asegurar la viabilidad del negocio.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022?

¿Cómo se relaciona la despersonalización o cinismo con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022?

¿Cómo se relaciona la disminución de la realización personal o eficacia profesional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

Determinar la relación entre la despersonalización o cinismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

Determinar la relación entre la disminución de la realización personal o eficacia profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación presente justificación desde un enfoque teórico, práctico y metodológico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

Justificación teórica

Mediante el desarrollo de la presente investigación se permite el incremento de conocimiento científico respecto a las variables involucradas. Asimismo, para llevarlo a cabo se requiere la búsqueda de información respecto al síndrome de burnout y el desempeño laboral que haya sido aplicado en otro contexto sociodemográfico; con el objetivo de llevarlo a contraste sobre los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

Justificación práctica

La presente investigación tiene su justificación práctica, ya que mediante la aplicación de cuestionarios, se permite la obtención del diagnóstico real y actual de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., permitiendo a los cargos administrativos y gerenciales la implementación de acciones de mejora para poder mitigar el síndrome de burnout y por ende mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

Justificación metodológica

En última instancia, para ejecutar esta tesis, se seguirá una secuencia metodológica. Inicialmente, se determinará la problemática de investigación, formulación del problema, metas e hipótesis; para ello, será necesario el uso de técnicas e instrumentos para la recopilación de datos. Así, la metodología empleada podrá ser reproducida por investigadores futuros interesados en explorar el estudio

del síndrome de burnout y el rendimiento laboral (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

1.5. Variables. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
Variable 1: Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Sensación de agotamiento	Ordinal	
		Fatiga y nerviosismo	Ordinal	
		Actitud de indiferencia	Ordinal	
	Despersonalización	Actitud de desprecio	Ordinal	
		Actitud de alienación hacia la obra misma	Ordinal	
		Contribuciones efectivas a la organización del trabajo	Ordinal	
	Realización personal	Logros verdaderamente meritorios	Ordinal	
		Rendimiento	Actividades realizadas	Ordinal
			Resultados alcanzados	Ordinal
Variable 2: Desempeño laboral	Eficiencia	Logro de los resultados esperados con menor cantidad de recursos	Ordinal	
	Eficacia	Logro de resultados mediante los bienes y servicios con los que se cuenta	Ordinal	
	Efectividad	Une los conceptos de eficiencia y eficacia	Ordinal	

Nota. Elaboración propia

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis General

El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

1.6.2. Hipótesis Específicas

El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

La despersonalización o cinismo se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

La realización personal o eficacia profesional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel Internacional

Páliz (2022), presentó su tesis titulada “Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral entre directivos de la EP-EMAPA-A” en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. El objetivo principal fue evaluar en qué grado los síndromes de burnout se asocian con el rendimiento laboral. La investigación se caracterizó por ser transversal, correlacional y observacional. La muestra consistió en 170 individuos que completaron el Maslach Burnout Inventory (MBI) mediante técnicas de sondeo. De la evaluación estadística se derivaron los siguientes descubrimientos: a) El cansancio emocional (EA) promedio fue de 12,01. (b) Despersonalización (D) en un nivel alto - 10,18; c) Logro en la personalidad en un nivel bajo (RP) - 23,58. Un hallazgo relevante adicional fue la resistencia al trabajo colaborativo. Para manejar el burnout en la organización, se propone la implementación de las medidas sugeridas y puestas en práctica en el plan de acción cotidiano para un estilo de vida saludable, aprobado por el gerente, con el objetivo de fortalecer el compromiso de cada empleado con la empresa.

Paucar (2022), Paucar (2022) llevó a cabo un análisis sobre “El estrés laboral y su relación con el rendimiento de los empleados” en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La finalidad principal fue establecer la conexión entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados de la Curtiduría Tungurahua de Ambato. La investigación se basó en enfoques bibliográficos, descriptivos y relacionales. Se contó con una muestra de 82 hombres y 8 mujeres, sumando un total de 90 miembros administrativos y operativos. Para la recolección de datos se emplearon herramientas como el Test de Evaluación del Desempeño de los Empleados de la Universidad Autónoma de Chihuahua y el Test MBI (Maslach Burnout Inventory). La técnica de recolección de datos fue una encuesta. Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, facilitando la generación de estadísticas válidas para calcular el coeficiente de correlación de la prueba Ro de Spearman, que verifica la concordancia de variables cuyos resultados señalan una relación entre el estrés laboral y el rendimiento del empleado. Se observó una correlación más alta entre la dimensión despersonalización y las dimensiones interpersonales, trabajo en equipo y organizacional, demostrando una relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

Chávez (2021), elaboró una tesis denominada “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los Trabajadores de los Servicios Públicos de Salud en el Hospital de Consulta Externa IESS La Troncal durante la Pandemia” en la Universidad Estatal Milagro en Guayas, Ecuador. El objetivo del estudio fue entender el nivel de burnout entre el personal de la institución y su conexión con el desempeño laboral, empleando un modelo estructural y los programas estadísticos RStudio y JAS V.0.11.1.0. La investigación se caracterizó por ser transversal, no experimental, con métodos cuantitativos y correlacionales. La muestra abarcó a 62 trabajadores de la salud. El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario MBI, utilizando una metodología de sondeo. El análisis estadístico determinó que las dimensiones de cansancio emocional (CE) y despersonalización (DP) del burnout reflejan niveles bajos de agotamiento, mientras que la realización personal (PR) muestra niveles altos. Además, se encontró que CE no tiene relación

con los beneficios laborales. DP fue descartado. En cuanto a la RP, resulta estar directamente relacionada con los intereses laborales, por lo que habrá sentimientos.

2.1.2. A nivel Nacional

Carré y Castillo (2022), presentaron el trabajo “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Empresas de Servicios de Moroni SRL Trujillo – 2019” en la UPN, Trujillo. El propósito principal fue establecer la relación entre el desempeño laboral y el burnout en Servicios Moroni SRL. El estudio fue transversal, descriptivo y relacional. 32 colaboradores conformaron la muestra, los cuales fueron examinados utilizando materiales y métodos del inventario de Maslach (MBI) e investigación adaptativa del desempeño laboral, síntomas de estrés emocional crónico por estrés laboral, preocupaciones de la empresa. Reducir el rendimiento y rendimiento de los empleados. Para proponer opciones y recursos para un desempeño y manejo empresarial eficientes, el puntaje universal SBO mostró una correlación negativa alta ($r = -0.776$). El valor de p para esta evaluación es $0,000 p \leq 0,05$, lo que representa una prueba altamente significativa que señala una asociación entre las variables. Se llegó a la conclusión de que la SBO es una afección que se puede prevenir, demorar o disminuir en los colegas de trabajo.

Romero y Zarate (2022), llevaron a cabo un estudio titulado “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Distrito de Huaura Sayan en el año 2021” en la Universidad Cesar Vallejo de Lima. El propósito principal era determinar una conexión entre el agotamiento y el rendimiento en el liderazgo. Se emplearon enfoques aplicados, cuantitativos, correlacionales y no experimentales en la investigación. La muestra incluyó a 50 empleados administrativos. Se utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario con dos variables como instrumento. El 50% de los 25 administradores municipales del distrito de Huaura mostraron un nivel bajo asociado al síndrome de agotamiento; seguido por un grado moderado del 47,5%; y un grado alto del 2.5%. Respecto a la variable de rendimiento laboral, la tasa de eficacia reportada fue del 67.5%, la tasa normal del 27.5% y la tasa baja del 5%. Los participantes en la

encuesta calificaron la correlación entre las variables como moderada, determinada por Rho de Spearman = 0,560, concluyendo así la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo.

Apaza (2021), llevó a cabo una investigación titulada “Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento de Asociados de Cadenas de Cine en la Región Lima Norte” en la Universidad Nacional Federico Villarreal de Lima. La finalidad principal era identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento en los empleados de una cadena de cines en la región norte de Lima. La metodología empleada fue un diseño no experimental descriptivo correlacional. Se escogió una muestra de 200 empleados (75 hombres y 125 mujeres) de una cadena de cines de la región norte de Lima para evaluar el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento. Los instrumentos utilizados incluyeron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Coping Strategies Inventory (COPE), y se validaron su fiabilidad y validez psicológica en la población estudiada. La técnica de recolección de datos fue una encuesta. Respecto a los resultados, el síndrome se detectó en el 9% de las muestras. Además, se hallaron correlaciones directas y significativas entre estilos de afrontamiento desadaptativos y agotamiento emocional ($p < 0.01$, $r = 0.285$), estilos desadaptativos y despersonalización ($p < 0.01$, $r = 0.340$); y estilo de afrontamiento enfocado en problemas y realización personal ($p < 0.01$, $r = 0.274$), mientras que el estilo centrado en emociones y realización personal ($p < 0.01$, $r = 0.293$). El estilo incorrecto y el desempeño personal se correlacionaron negativa y altamente ($p < 0.05$, $r = -.149$). Además, se encontró una correlación significativa para las variables sexo y jornada laboral.

2.1.3. A nivel Local

Vélez (2021), planteó la tesis “Síndrome de Burnout y rendimiento académico en la Universidad Jorge Basadre Grohmann Facultad de Ciencias de la Salud, Tacna, 2018” realizada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. El propósito fue estudiar la relación entre el burnout y el desempeño de los docentes. Se efectuaron investigaciones descriptivas correlativas y

transversales. La muestra consistió en 56 docentes universitarios y 717 estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud Jorge Basadre Grohmann de la Universidad de Tacna en el año 2018. Los instrumentos de evaluación del aprendizaje consideraron los criterios y escalas de calificación de García (2014), quien llevó a cabo un estudio basado en el modelo de investigación del aprendizaje propuesto por Dunkin y Biddle. Se volvió a utilizar la prueba del síndrome de agotamiento de Maslach. Las variables para el análisis se obtuvieron de la prueba de correlación r de Pearson con un nivel de significancia del 5%. Se descubrió que el 85,7% de los docentes no presentaban síndrome de burnout, mientras que el 14,3% de los encuestados sí lo presentaban. En términos de rendimiento académico, el 79,9% de los estudiantes consideraba que su desempeño era bueno, el 17,6% lo calificaba como regular y solo el 2,5% lo consideraba malo. Según la prueba estadística, existe una correlación estadísticamente muy significativa entre el rendimiento docente y el síndrome de burnout ($p < 0,05$).

Apaza (2019), presentó una tesis titulada “Síndrome de Burnout y Rendimiento Académico de la Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades – UNJBG 2017” en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. El propósito de este estudio fue evaluar la influencia del síndrome de burnout en el nivel de rendimiento académico de los docentes de escuelas especializadas. La investigación fue de tipo descriptivo con un diseño relacional. La muestra incluyó a 60 profesores y 140 estudiantes. Para la recolección de data se empleó el instrumento denominado Escala de Burnout de Maslach (modificada) y una encuesta de rendimiento docente. Los hallazgos principales indicaron que el 66,67% de los docentes presentaban un nivel bajo de agotamiento emocional, el 31,66% un nivel medio y el 1,67% un nivel alto; en la dimensión de despersonalización, el 85,00% mostraban niveles bajos y el 15,00% niveles medios, con un 0,00% en niveles altos. Respecto a la realización personal, el 55,00% de los docentes se situaban en un nivel bajo, el 25,00% en un nivel medio y el 20,00% en un nivel alto. En cuanto al rendimiento pedagógico en la dimensión docente-docencia, el 48,57% de los alumnos percibía que los indicadores pedagógicos de los docentes eran altos, el 42,14% medios y el 9,29% bajos. Según los resultados,

el agotamiento de los docentes fue significativamente menor con un 95 % de confianza, lo que indica que los niveles bajos de agotamiento indican altos niveles de desempeño docente en las escuelas de formación profesional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de burnout

Según Miravalles (2009), el síndrome de burnout es un estado disfuncional vinculado con la labor en un individuo que no tiene un trastorno mental grave, no es un trabajo en el que ha laborado previamente en términos de desempeño objetivo y satisfacción personal, sino por una mediación externa o cambio de trabajo que ya no podrá seguir más adelante.

Por otro lado, Hernández et al. (2007) indican que el síndrome de burnout es el proceso de manifestar ciertas actitudes de manera negativa debido a la falta de energía interior. Afecta directamente a los trabajadores por el estrés crónico provocado por las condiciones de trabajo.

Asimismo, Gil- Monte (2006) indica que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico. Constituye una vivencia subjetiva adversa que engloba pensamientos, emociones y actitudes negativas respecto al trabajo, donde un individuo se vincula de manera negativa con su trabajo y las actividades laborales específicas.

Las reconocidas autoras Maslach y Jackson (1997), definieron el síndrome de burnout como una reacción al estrés emocional recurrente, caracterizado por la indiferencia, el cansancio psicológico y la despersonalización en el trato con otros, así como la percepción de ineficacia en las faenas laborales.

Finalmente, Ayuso y López (1993) afirman que el síndrome de burnout es una condición psicológicamente debilitante de síntomas físicos, emocionales y cognitivo-afectivos resultantes del entorno asociado con las actividades ocupacionales.

2.2.1.1. Importancia del Síndrome de burnout

De acuerdo a QuestionPro (2021), cada año se pierde un billón de dólares de la productividad mundial. Además, solo en Estados Unidos, se perdieron 550 millones de días laborales debido al estrés laboral. Los empleados de alto rendimiento están un 2,6% más dispuestos a empezar a buscar nuevos puestos de trabajo. ¿Por qué cada vez más personas están dispuestas a aceptar nuevas oportunidades? En muchos casos, las organizaciones están haciendo todo lo posible para hacer felices a los empleados, pero el verdadero desafío es mantener interesados a los empleados de alto rendimiento, ya que una vez que aumenta su carga de trabajo, muchas personas estarán abiertas a nuevas oportunidades, pero su salario y otros beneficios para empleados sí lo hicieron, no.

Esta situación puede transformarse en una situación deficitaria para la empresa, ya que, si logran retener el talento, pero tienen exceso de trabajo, comenzarán a agotarse y se repetirá el ciclo hasta que las cosas cambien. Tendemos a pensar que el agotamiento es un problema personal, pero no es así. Refleja más a la empresa que a los empleados individuales. El síndrome de burnout es un problema organizacional que requiere soluciones organizacionales.

Se puede pensar que alentar a sus empleados a hacer yoga, dormir bien o hacer ejercicio, meditar y llevar una vida saludable hará el trabajo, pero ese no es el caso. Estas acciones son buenas, pero, como evaluador de clima laboral, debe encontrar la fuente del problema. Por lo tanto, es necesario resolver el problema desde el ángulo correcto, esto se logra entendiendo la causa del problema, ya que

aunque no se pueda percibir en la cultura, puede generarse a espaldas (QuestionPro, 2021).

2.2.1.2. Características del Síndrome de burnout

Cruz (2013), identifica las siguientes características relacionadas al síndrome de burnout:

- Falta de participación.
- Agotamiento emocional, ruptura, incapacidad del sujeto para sentir y relacionarse.
- Daño emocional.
- La depresión se manifiesta como una pérdida de ideales.
- Tener sentimientos negativos sobre su trabajo.
- En burnout, se aleja de los problemas.
- Hay agotamiento psicológico, el daño principal es emocional.
- Hay dolor, pérdida de ideales y duelo.
- Tiene un trastorno mental.
- Es una enfermedad crónica, no un problema de malas temporadas o cansancio del trabajo. Se origina a partir de una situación de mantenimiento oportuno.
- Si se prolonga durante mucho tiempo, la persona se sentirá incapaz de continuar con su trabajo.
- Influye en el pensamiento, la conducta, la autoconciencia y la personalidad y requiere una recuperación de mediana a larga, momento en el cual las emociones profundas jugarán un papel.

2.2.1.3. Síntomas relacionados al Síndrome de burnout

Una clasificación detallada y específica es la realizada por Farias (2016), quien cita los siguientes síntomas relacionados al burnout:

- **Físicos**

- Cansancio persistente y progresivo.
- Desorden del sueño.
- Dolencias musculosas y musculoesqueléticas.
- Dolor de cabeza.
- Malestar estomacal.
- Inmunodeficiencia.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Enfermedades respiratorias.
- Disfunción sexual.

- **Comportamentales**

- Negligencia o escrúpulos excesivos.
- Irritabilidad.
- Aumento de la agresión.
- No puede relajarse.
- Dificultad para aceptar el cambio.
- Ausencia de iniciativa.
- Aumenta el consumo de sustancias.
- Conducta de riesgo elevado.
- Cometer inmolación.

- **Psíquicos**

- Dificultad para concentrarse.
- Deterioro de la memoria.
- Pensamiento lento.
- Sentirse apartado.
- Soledad.
- Impaciente.
- Sentirse inadecuado.
- Auto-humillación.

- Emoción inestable.
 - Dificultad en la autoaceptación.
 - Debilidad, desánimo, irritabilidad, depresión.
 - Desconfianza, paranoia (Farias, 2016).
- **Defensivos**
- Tendencia a aislarse.
 - Sentirse omnipotente.
 - Pérdida de interés en el trabajo y el ocio.
 - Ausentismo.
 - Sátira, cinismo (Farias, 2016).

2.2.1.4. Causas del Síndrome de burnout

Según la investigación efectuada por Leiter y Maslach (1997), las causas que originan esta patología son las siguientes:

- **Falta de control**

La mayoría de los trabajadores, que se limitan a operar y obedecer órdenes, no sienten autonomía ni control para tener elecciones. Muchos empleados además están muy inquietos por la precariedad laboral y el temor a perder su trabajo, o incluso si no están de acuerdo, la empresa tomará decisiones por ellos.

- **Recompensas deficientes**

Esto ocurre cuando los empleados sienten que la organización no es recíproca por el arduo trabajo que realizan, generalmente relacionado con las retribuciones monetarias, pero hay componentes más relevantes que no precisamente están relacionados con la compensación.

- **Comunidad**

Si existe un clima laboral suficiente entre los colaboradores sin duda es un factor fundamental para evitar el síndrome de burnout, el problema es que la relación entre los empleados no es la mejor, la falta de asistencia, los murmullos, la carencia de empatía son factores de peligro para su aparición.

- **Conflictos de valor**

Los valores son esenciales para la convivencia armoniosa de la sociedad y la empresa. Se refiere a la forma en que actuamos como individuos y tratamos a los demás. Las relaciones humanas se ven comprometidas al no tener pensamientos y comportamientos comunes para promover el desarrollo de las operaciones de la organización.

- **Sobrecarga laboral**

Esto sucede en el momento que los trabajadores sienten que presentan muchas actividades/diligencias y no tienen suficiente tiempo para realizarlas o los recursos requeridos para realizarlas.

- **Ausencia de imparcialidad**

El compromiso y la motivación pueden estar en su punto más bajo en una empresa donde los empleados creen y sienten que no están siendo reconocidos por su dinero justo, especialmente cuando hay otros con menos carga de trabajo y salarios más altos, que es común en la mayoría de las organizaciones (Leiter & Maslach, 1997).

2.2.1.5. Fases del Síndrome de burnout

Edelwich y Brodsky (1980) formularon 04 fases antes de obtener este síndrome descrito. Son las siguientes:

- Emoción: Inicialmente, el empleado mostraba emoción por su trabajo, dedicaba mucha energía y no estaba protegido por la desilusión.
- Estancamiento: Se da cuando los empleados perciben que sus expectativas no se están materializando.
- Descontento: Cuando los fracasos laborales se acumulan, el trabajador experimentará una sensación constante de descontento, lo que lo dejará inactivo.
- Indiferencia: Carencia de emociones positivas debido a la frustración recurrente.

2.2.1.6. Modelos relacionados al Síndrome de burnout

Gil-Monte y Peiró (1997), desarrollaron una de las clasificaciones más utilizadas en referencia al análisis del síndrome de burnout. Estos modelos se detallan seguidamente:

a) Teoría Socio cognitiva del Yo

En estas teorías, los propósitos más fundamentales son: 1) La cognición influye en la percepción de la realidad, y a su vez, estas percepciones se ven influenciadas por las consecuencias observadas. 2) Las emociones resultantes del esfuerzo y las acciones emprendidas para alcanzar metas son determinadas por la autoconfianza de los individuos. Estos modelos etiológicos destacan la importancia de variables como la autoconfianza, la autoeficacia, el autoconcepto y otras variables independientes. Entre estos modelos se incluyen el de Harrison (1983), el de Pines (1993), el de Chennis (1993) y el modelo de competencia social de Thompson et al. (1993).

b) Teorías del Intercambio Social

Estas teorías sugieren que el procedimiento de cotejo social inicia cuando los agentes determinan vínculos. Esta comparación puede crear una percepción de injusticia o pago insuficiente, lo que aumenta el riesgo de agotamiento. Las teorías que continúan esta línea investigativa incluyen el modelo de contraste social de Schaufeli y Buunk (1993) y el modelo de preservación de recursos de Freedy y Hobfoll (1993).

c) Teoría Organizacional

Hay muchos modelos que explican el agotamiento en función de los componentes estresores presentes en el entorno de labor de un empleado. Un empleado puede desarrollar agotamiento debido a la falta de apoyo social o estrategias de afrontamiento en su función. El desarrollo del agotamiento también puede depender del clima y la cultura de trabajo, la estructura organizacional y cómo los empleados manejan las amenazas. Cada uno de estos modelos tiene en cuenta diferentes factores y, a menudo, depende del tipo específico de cultura de la empresa o estructura del lugar de trabajo. Por

ejemplo, el cansancio emocional en entornos burocráticos mecanicistas con una comunicación vertical puede resultar en agotamiento laboral; en cambio, en organizaciones con estructuras burocráticas especializadas, como hospitales, el agotamiento laboral puede ser consecuencia de disfunciones en los roles y conflictos interpersonales.

d) Teoría Estructural

Estas teorías consideran de manera integral los antecedentes personales, las relaciones interpersonales y la organización, y explican de manera integral las causas del agotamiento laboral. El equilibrio perceptivo es la clave para reducir el estrés. Los modelos utilizados en las transacciones indican que el estrés resulta de la carencia de equilibrio entre las demandas del sujeto y su habilidad de respuesta.

2.2.1.7. Cuestionario MBI

Existen varios modelos para investigar y valorar el síndrome de agotamiento laboral, pero el más comúnmente utilizado es el formulado por Maslach y Jackson (1997), cuya herramienta o cuestionario conocido como el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) es el más empleado. Hay tres versiones oficiales del modelo que surgió como resultado de una revisión teórica de su estructura debido a la ambigüedad de los factores que se observan al aplicarlo en diversas ocupaciones. Estas son:

- Inventario de Burnout de Maslach para Servicios Humanos (MBI-HSS) de 1981, centrado en campos de las ciencias sociales y consta de 22 ítems.
- Inventario de Burnout de Maslach para Educadores (MBI-ES), diseñado para el ámbito educativo y compuesto por 22 ítems (Maslach y Schaufeli, 1993).
- Inventario de Burnout de Maslach para Usos Generales (MBI-GS) de 1996, utilizado en profesiones no relacionadas con la asistencia y que incluye 16 preguntas (Maslach, Jackson y Leiter, 1996), en el cual se redefine el agotamiento laboral como una dificultad relacionada con la propia labor.

Según el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), la evaluación del agotamiento laboral se basa en tres dimensiones clave:

- **Agotamiento emocional:** Se refiere a la sensación de agotamiento y fatiga emocional al final del día, manifestada como una falta de energía para realizar el trabajo y una sensación de tensión y nerviosismo.
- **Despersonalización o cinismo:** Implica una actitud de indiferencia, desprecio y alienación hacia el propio trabajo, lo que se traduce en una pérdida de interés y entusiasmo por el trabajo, así como en un cuestionamiento del valor y significado de lo que se hace.
- **Realización personal o eficacia profesional:** Se relaciona con las expectativas y metas profesionales de los individuos, su percepción de su capacidad para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva, y su satisfacción con los logros y contribuciones en su campo laboral.

Diversas investigaciones de eficacia del test de inventario general de burnout de Maslach están de acuerdo con el ítem 13 "Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten". Se pueden proponer dos explicaciones, ya que puntuaciones altas pueden indicar falta de compromiso, ganas de trabajar y aislamiento social. Pero al mismo tiempo, un puntaje alto también puede indicar un alto compromiso y motivación para trabajar, ya que el individuo no quiere ser molestado, puesto que quiere concentrarse en la tarea asignada, recomendándose así la eliminación de este ítem 13 (Maslach & Jackson, 1997).

Figura 1

Fases de evolución del Síndrome de Burnout desde las dimensiones que la componen



Nota: Maslach y Jackson (1997)

2.2.2. Desempeño laboral

Según Arias (2018), el desempeño laboral es la creencia en el desarrollo de tareas dirigidas a la observancia de la misión de la organización, superando las normas y estándares establecidos, y las expectativas de los empleados.

Por otro lado, Areté Activa (2018) indica que el desempeño laboral se refiere a herramientas que apoyan la verificación del nivel de cumplimiento alcanzado por los metas particulares de todos los que trabajan en la organización. Involucra medir el desempeño, componer el comportamiento de los expertos y lograr resultados de manera integral, objetiva y sistemática.

Asimismo, Rodríguez (2016) sostiene que el desempeño laboral de los empleados, referida como calidad laboral, afecta los resultados de su empresa. Esto se debe a que el desempeño laboral proviene de sus habilidades relacionadas con su profesión, así como de sus habilidades interpersonales.

Palmar et al. (2014), mencionan que el desempeño laboral se relaciona con el progreso individual de los empleados dentro de la entidad, donde deben adaptarse a las demandas y requisitos de la empresa para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente, contribuyendo así al logro de los objetivos organizativos. Esto implica una alineación con el éxito general de la entidad.

Finalmente, el reconocido autor Drucker (2002), sostiene que al explorar ideas relacionadas con el rendimiento en el trabajo, se requiere la formulación de una nueva interpretación de la expresión, la creación de indicadores originales y la caracterización del rendimiento en contextos no económicos.

2.2.2.1. Objetivos de la Evaluación del Desempeño Laboral

Bohlander et al. (2018), indica que los objetivos evaluativos del desempeño laboral están divididos en 02 bloques: De Desarrollo y Administrativos. Se describen a continuación:

- De Desarrollo

- Brindar retroalimentación sobre el desempeño.
- Registrar las fortalezas o debilidades individuales.
- Ayudar a establecer metas.
- Examinar el alcance de las metas de cada trabajador.
- Registrar las demandas particulares de aprendizaje
- Establecer los requerimientos de formación de la entidad.
- Fortalecer las estructuras de poder.
- Permitir que los empleados hablen de sus preocupaciones.
- Fortalecer el diálogo.
- Brindar un foro para que los gerentes asistan a los colaboradores.

- **Administrativos**
 - Registrar las elecciones de las personas.
 - Promocionar a los trabajadores.
 - Establecer la transparencia y la asignación.
 - Registrar dificultades de desempeño y desenvolver medidas correctivas.
 - Decidir despedir, quedarse o irse.
 - Discernimientos de elección de validación.
 - Dar cumplimiento con los requisitos legales.
 - Analizar planes y avances de capacitación.
 - Asistir con la planificación de recursos humanos.
 - Elegir elecciones sobre premios y recompensas (Bohlander, Snell, & Morris, 2018).

2.2.2.2. Principios de la Evaluación del Desempeño Laboral

Arias (2018) y Prieto y Therán (2018), presentan 04 principios elementales como necesidades de las métricas de ejecución del análisis de desempeño. Estos son:

- Objetividad: Se refiere a las obsesiones, gustos, preferencias e intereses de los jueces al emitir juicios sesgados con simpatía o aversión hacia los trabajadores.
- Validez: Este requisito se cumple cuando el análisis mide de alguna forma comprobable y controlable lo que pretende evaluar, sin ningún tipo de distorsión.
- Confiability: Mientras las condiciones de trabajo y el personal sigan siendo los mismos, el proceso evaluativo del desempeño brindará resultados uniformes en todo momento.
- Uniformidad: La entidad se asegura de que la estructura de sus requisitos y condiciones de implementación sea homogénea en todos los procedimientos.

2.2.2.3. Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral

Los autores Bohlander et al. (2018), presentaron un proceso mediante el cual se puede llevar a cabo la evaluación del rendimiento en una organización. Este proceso se basa en 05 etapas, que se detallan a continuación:

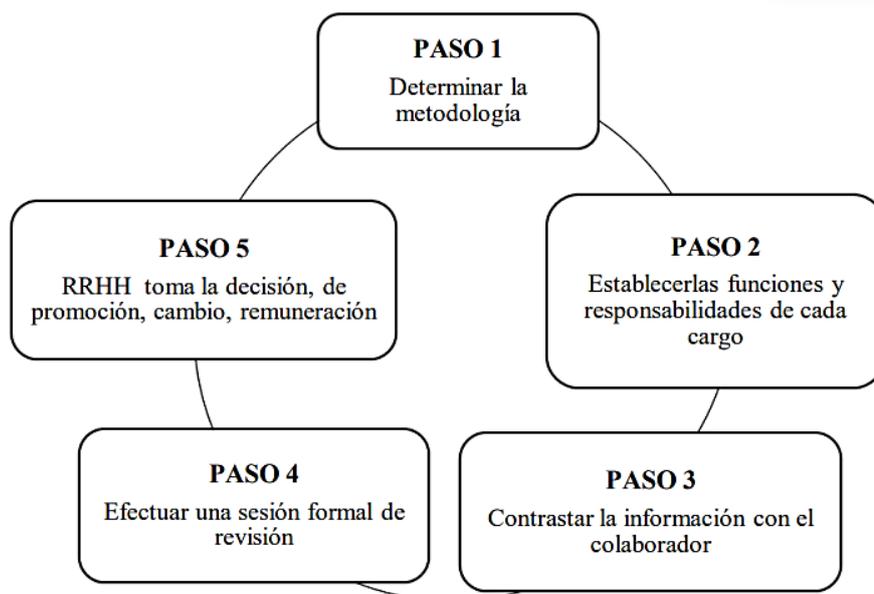
- Etapa 01: Definir la metodología: Dado que existen diversos enfoques para medir el rendimiento, es esencial determinar cómo se realizará la evaluación. Uno de estos enfoques, conocido como evaluación de 90°, implica que la evaluación sea realizada por un supervisor directo o superior. El segundo enfoque, llamado revisión de 180° o evaluación entre pares, involucra a colegas que desempeñan funciones similares. Además, el tercer enfoque, la evaluación de 360°, implica que la evaluación sea realizada por subordinados.
- Etapa 02: Registrar las responsabilidades, funciones y habilidades de cada puesto: En esta fase, se crea un manual de funciones detallando las acciones, habilidades y responsabilidades específicas de cada puesto, así como las expectativas para los colaboradores que ocupan esos puestos.
- Etapa 03: Comparar la información con los empleados: Se compara la información contenida en el manual de funciones con las declaraciones hechas por los colaboradores. Esto se puede llevar a cabo mediante una matriz o un software especializado.
- Etapa 04: Realizar una reunión formal de revisión: Con la información recopilada, se establecen los criterios para evaluar el desempeño de los empleados en relación con sus responsabilidades y funciones. Los resultados de la evaluación se comunican a los colaboradores, y si es necesario, se proporciona retroalimentación que pueda contribuir a mejorar su rendimiento, basándose en un plan de acción.

- Paso 05. Toma de decisiones por parte del Departamento de Recursos Humanos: En esta etapa, el Departamento de RRHH toma decisiones basadas en los resultados de la evaluación de desempeño. Estas decisiones pueden incluir promociones, cambios en las responsabilidades laborales, aumentos salariales o simplemente reconocimientos. Además, es importante que las empresas desarrollen programas de incentivos y recompensas, que no necesariamente implican compensaciones económicas, pero están diseñados para motivar a los empleados.

Cada paso descrito se expresa a modo de síntesis en la figura siguiente:

Figura 2

Proceso de Evaluación del Desempeño laboral



Nota: Bohlander et al. (2018)

2.2.2.4. Métodos de Evaluación del Desempeño Laboral

Noé y Mondy (2005), argumentan que el sistema evaluativo elegido pende de su finalidad. Hay diversas técnicas evaluativas del desempeño, los cuales se describen seguidamente:

- **Escalas de calificación:** Este método de evaluación de desempeño permite emplear diversos criterios y se destaca por su simplicidad, lo que facilita una evaluación rápida de múltiples empleados. Los factores de evaluación deben estar estrechamente vinculados al puesto en cuestión y se basan en las necesidades específicas de la empresa. En ocasiones, se puede diseñar una escala para evaluar el potencial de crecimiento de los empleados.
- **Incidentes críticos:** Está caracterizado por la obligatoriedad de llevar registros durante la ejecución de la obra, ya sean positivos o negativos, los cuales se denominan hechos clave.
- **Ensayo:** Este procedimiento es muy simple porque los evaluadores solo tienen que preparar los informes de los empleados. La capacidad de limitar el tasador realizando la misma escritura objetivo.
- **Normas de trabajo:** Evalúa el rendimiento de cada empleado en relación con los estándares previamente establecidos o los niveles de producción esperados. Es factible establecer pautas de trabajo para todas las posiciones. En la mayoría de las situaciones, esto se aplica a labores de producción. Los estándares de trabajo se pueden determinar utilizando una variedad de métodos, como encuestas de tiempo y muestreo de trabajo.
- **Jerarquización:** Esta técnica agrupa a los trabajadores según su nivel. Es difícil de comparar cuando los niveles de desempeño de los trabajadores son comparables a los de ellos (Mondy & Noe, 2005).
- **Distribución forzada:** Este enfoque requiere que los evaluadores asignen a los trabajadores un número limitado de condiciones, similar a una colocación de frecuencia normal. En general, todos deberían tener un cierto porcentaje.
- **Distribución forzada:** Este método implica que los evaluadores coloquen a los empleados en un número limitado de categorías, de manera similar a una

distribución de frecuencia normal. Por lo general, se debe asignar un determinado porcentaje de empleados a cada categoría. El parámetro principal es el rendimiento general, aunque también se pueden clasificar a los empleados según métricas como ventas y control de costos.

- **Reportes con lista de comprobación ponderada y elección obligatoria:** En este método, se solicita a los evaluadores que elijan entre una serie de afirmaciones personales que describen mejor o peor al empleado. La dificultad con este enfoque es que las afirmaciones descriptivas pueden ser similares. Cuando se utilizan, los evaluadores deben completar un formato similar a los informes de resultados electorales obligatorios, pero con diferentes valores asignados a diferentes respuestas. La desventaja es que el diseño de la lista ponderada es costoso. Este enfoque busca la objetividad, pero los evaluadores no saben qué contribuye a una implementación exitosa (Mondy & Noe, 2005).
- **Escalas de calificación con ancla conductual:** Estas escalas combinan elementos de calificación tradicionales y métodos basados en comportamientos observables. Cuando se utilizan, describen de manera más objetiva el comportamiento y el desempeño del individuo. Esto requiere la participación de evaluadores y evaluados, y tiene la ventaja de ser fácilmente aceptado por ambas partes.
- **Administración por objetivos:** Analiza y utiliza las contribuciones de los empleados para evaluar su desempeño de manera efectiva. El proceso de evaluación individual de los empleados se centra en su rendimiento laboral, transformando el papel del supervisor en el de entrenador y facilitador, lo que convierte el rol de responsabilidad evaluado en un activo. Por lo tanto, este método es ampliamente adoptado por muchas empresas.
- **Autoevaluación:** Implica que los empleados proporcionen retroalimentación sobre su propio desempeño. A menudo no es objetivo porque los empleados pueden ser deshonestos en sus respuestas debido al temor a perder sus empleos.

- **Retroalimentación de 360°:** Es una técnica cada vez más popular que contiene proyectos de análisis multinivel de fuentes internas y externas de la empresa. Esto proporciona un enfoque más objetivo del desempeño de los empleados y minimiza el sesgo debido a opiniones limitadas sobre la conducta. El desarrollo particular es esencial en la zona de trabajo y demanda una planificación cuidadosa, honesta y cuidadosa y una retroalimentación concreta.

En este método, se evalúa a todas las personas relacionadas con el empleado que se evalúa, como gerentes, el propio empleado, gerentes, subordinados, compañeros, integrantes del equipo, así como clientes endógenos y exógenos. Concentra en las destrezas requeridas para cruzar las fronteras de la entidad. Además, muchos errores pueden reducirse o eliminarse compartiendo las responsabilidades de evaluación entre varias personas (Mondy & Noe, 2005).

Figura 3

Retroalimentación 360°



Nota: Mondy y Noé (2005)

2.2.2.5. Dimensiones del Desempeño Laboral

El autor Chiavenato (2011), indica que existen 04 aspectos para evaluar el desempeño en el trabajo, que son: (a) Rendimiento, (b) Eficiencia, (c) Eficacia y (d) Efectividad. Estos se describen seguidamente:

- **Rendimiento:** Los escritores sostienen que el rendimiento se logra al comparar los resultados con los indicadores establecidos por la empresa, por lo tanto, los instrumentos deben ser fiables y los resultados deben reflejar mejoras. Además, los empleados evaluados deben percibir que es beneficioso para la organización alcanzar este rendimiento. El objetivo. La buena historia del colectivo de trabajadores en la organización. El desempeño incluye la Parte 02: Diligencias y Bienes o Hallazgos, lo que significa que los empleados se preocupan por lograr los objetivos previstos y que, si no logran estos objetivos, su trabajo es deficiente.
- **Eficiencia:** La eficiencia es el ajuste entre valor y beneficio, es decir, la mejor manera de realizar las tareas asignadas, maximizando los recursos disponibles en la organización.
- **Eficacia:** La eficacia de una empresa radica en su habilidad para satisfacer las demandas sociales mediante la provisión de bienes y servicios, mientras que la eficiencia se refiere a la relación técnica entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.
- **Efectividad:** La efectividad tiene una equivalencia entre eficiencia y eficacia, en definitiva, se relaciona con programar en un tiempo determinado y tener el resultado más favorable, es decir, prevalece la precisión y no se desperdicia valor ya que genera tiempo y pérdida de material (Chiavenato, 2011).

2.3. Marco conceptual

- a) **Agotamiento emocional:** Evidencia sensación de agotamiento, realizado al final del día, fuente emocional de cansancio, fatiga, nerviosismo, manifestado como falta de energía para realizar el trabajo (Maslach & Jackson, 1997).
- b) **Desempeño laboral:** Es la creencia en el desarrollo de tareas dirigidas al cumplimiento de la misión de la empresa, superando las normas y estándares establecidos, y las expectativas de los empleados (Arias, 2018).
- c) **Despersonalización:** Supone una mentalidad de indiferencia, menosprecio y alienación hacia la labor propia, así como hacia el valor y la significancia que puede tener. Se refleja mediante una disminución del interés por el trabajo, la falta de entusiasmo y la duda acerca del valor del trabajo realizado (Maslach & Jackson, 1997).
- d) **Efectividad:** Tiene una paridad entre eficacia y eficiencia, en definitiva, se vincula con programar en un tiempo determinado y tener el resultado más favorable, es decir, prevalece la precisión y no se desperdicia valor ya que genera tiempo y pérdida de material (Chiavenato, 2011).
- e) **Eficacia:** Se sustenta en su habilidad para satisfacer las demandas sociales mediante la oferta de productos y servicios, mientras que la eficiencia se refiere a la relación técnica entre los insumos y los resultados obtenidos (Chiavenato, 2011).
- f) **Eficiencia:** Es el vínculo entre el valor y el beneficio, o sea, es la mejor manera de llevar a cabo las diligencias fijadas, valiendo al máximo los recursos utilizables en la empresa (Chiavenato, 2011).
- g) **Realización personal:** Está relacionado con las expectativas y carreras en las que se involucran, lo que se refleja en las creencias de los sujetos sobre su

capacidad para el trabajo, sus aportes efectivos en la distribución laboral, las cosas verdaderamente valiosas que hacen y sus logros profesionales (Maslach & Jackson, 1997).

- h) **Rendimiento:** Es una medida de los resultados obtenidos según las métricas determinadas por la empresa (Chiavenato, 2011).

- i) **Síndrome de burnout:** Es una respuesta al estrés laboral continuado. Se trata de una experiencia subjetiva negativa que involucra pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo y las tareas laborales específicas con las que una persona se enfrenta en su entorno laboral (Gil-Monte, 2006).

CAPITULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, debido a que este tiene como propósito principal ampliar la comprensión teórica y el conocimiento sobre la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa específica. Este tipo de investigación se fundamenta en (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019):

- La investigación se fundamenta en teorías existentes y literatura científica relevante sobre el síndrome de burnout, como la teoría de agotamiento emocional de Maslach, y conceptos relacionados con el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo.
- Además, el análisis a realizar en el estudio es de carácter descriptivo, recopilando y examinando datos sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. durante el año 2022, sin intervenir directamente en sus condiciones laborales.
- Si bien la investigación básica no busca aplicaciones prácticas inmediatas, sus hallazgos pueden servir como base para futuras investigaciones aplicadas y estudios de intervención. Dado ello, los resultados obtenidos permitirán contribuir a contar con información para el desarrollo de programas de prevención y gestión del burnout en el ámbito laboral.

- Además, este estudio permitirá validar o refutar teorías existentes sobre el síndrome de burnout y su impacto en el desempeño laboral, y en caso de identificar relaciones poco estudiadas, podría proporcionar un punto de partida para el desarrollo de nuevas teorías en el campo.
- Aunque no se busca ofrecer soluciones directas, los resultados de esta investigación podrían influir en futuras políticas de recursos humanos y prácticas laborales en la empresa estudiada y en otras organizaciones de la región. Los hallazgos podrían destacar la importancia de abordar el bienestar emocional de los trabajadores y su repercusión en el rendimiento organizacional.

3.2. Nivel de investigación

La investigación es de nivel correlacional. La elección de esta metodología se basa en el objetivo de examinar la relación entre dos variables: el síndrome de burnout y el desempeño laboral, sin establecer una relación causal directa.

El enfoque correlacional es adecuado para estudiar la asociación entre dos o más variables sin intervenir en el ambiente o manipular las condiciones. En este caso, el investigador recolectará datos sobre el síndrome de burnout experimentado por los trabajadores y su desempeño laboral en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. durante el año 2022.

En ese sentido, el análisis se centrará en determinar si existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores. Es importante destacar que este diseño no permitirá establecer una causa y efecto entre ambas variables, sino que se limita a identificar posibles relaciones y patrones de asociación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

3.3. Diseño de investigación

La presente investigación presenta un diseño no experimental y de corte transversal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

El diseño de investigación no experimental seleccionado para este estudio sobre se justifica por la naturaleza observacional de la investigación. En este diseño, como investigadores no se manipula ni controla variables, sino que simplemente recopila datos en su contexto natural sin intervenir en el ambiente laboral de los trabajadores. Al optar por este enfoque, se busca obtener una comprensión más realista y representativa de las relaciones entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, tal como se manifiestan naturalmente en la empresa y en el período de estudio, evitando así posibles efectos de intervención o modificación artificial de las condiciones laborales.

El diseño de investigación transversal adoptado para este estudio se justifica por su eficiencia temporal y su capacidad para capturar datos de manera simultánea. En este diseño, los datos se recopilan en un solo momento durante el año 2022, sin seguimiento a lo largo del tiempo. Esto permitirá obtener una instantánea de la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. en un momento específico. Al utilizar un enfoque transversal, se facilita la obtención de datos de una muestra representativa de la población de interés en un período relativamente corto, lo que resulta práctico y efectivo para el objetivo de este estudio.

3.3. Población y muestra

La población está comprendida por un total de 32 trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

Considerando que es una población de tipo conocida y reducida, la muestra se halla mediante un censo, considerando la totalidad de esta.

Por lo tanto, la muestra estará conformada por los 32 trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleará como técnica la encuesta, siendo el instrumento a utilizar el cuestionario.

En el caso del síndrome de burnout, se aplicará el cuestionario MBI con autoría de Maslach y Jackson (1997); estableciendo para ello 3 dimensiones, las cuales son: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal o eficacia profesional.

Para la evaluación del desempeño laboral, se utilizará el modelo planteado por Chiavenato (2011); estableciendo para ello 4 dimensiones, las cuales son; rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para poder procesar los datos recabados de la aplicación de cuestionarios, se requerirá del uso del programa estadístico SPSS Windows XXIV, mediante el cual se logrará la tabulación de datos, asimismo el procesamiento de estos y posterior elaboración de tablas y figuras que permitan explicar los hallazgos del estudio de forma didáctica.

En tanto, haciendo uso del programa en mención también es posible ejecutar las pruebas de correlación estadística, que permitan determinar la existencia de una

relación significativa entre la implementación de un plan de afrontamiento del síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Resultados de la variable síndrome de burnout

4.1.1.1. Resultado de la medición del Síndrome de burnout

Para evaluar la variable *síndrome de burnout*, se consideró medir las dimensiones: agotamiento, despersonalización y realización personal.

Los resultados generales de la variable revelan calificaciones principalmente bajas, lo que es indicador que, de acuerdo a los trabajadores, la mitad de ellos, es decir un 50.00%, reporten niveles bajos de burnout es una señal positiva. Esto puede indicar que, aunque existen desafíos y presiones laborales, muchos empleados han encontrado maneras efectivas de gestionar el estrés, o que el ambiente laboral y las demandas del trabajo son, en su mayor parte, manejables. Es posible que existan sistemas de apoyo en el lugar, una distribución razonable de la carga de trabajo, o una cultura de empresa que promueve el bienestar de los empleados. Sin embargo, el casi igual porcentaje, con un 46.88%, de trabajadores que reportan un nivel regular de burnout, que, aunque no están en los extremos de la escala de burnout.

Ello es indicador que existen trabajadores que pueden estar experimentando síntomas moderados que podrían impactar su bienestar y productividad si no se abordan adecuadamente. Por tanto, podría ser un indicador de estrés laboral acumulativo, expectativas poco claras, o falta de recursos y apoyo necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva.

Estos resultados tienen que la dimensión Agotamiento, fue calificada mayormente en muy bajo grado de acuerdo al 56.25% de valoraciones

En cuanto a la dimensión Despersonalización, fue calificada mayormente en muy bajo grado de acuerdo al 78.13% de valoraciones.

Así también se tiene que la dimensión Realización personal, obtuvo calificativos mayormente en muy bajo grado de acuerdo al 62.50% de valoraciones.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

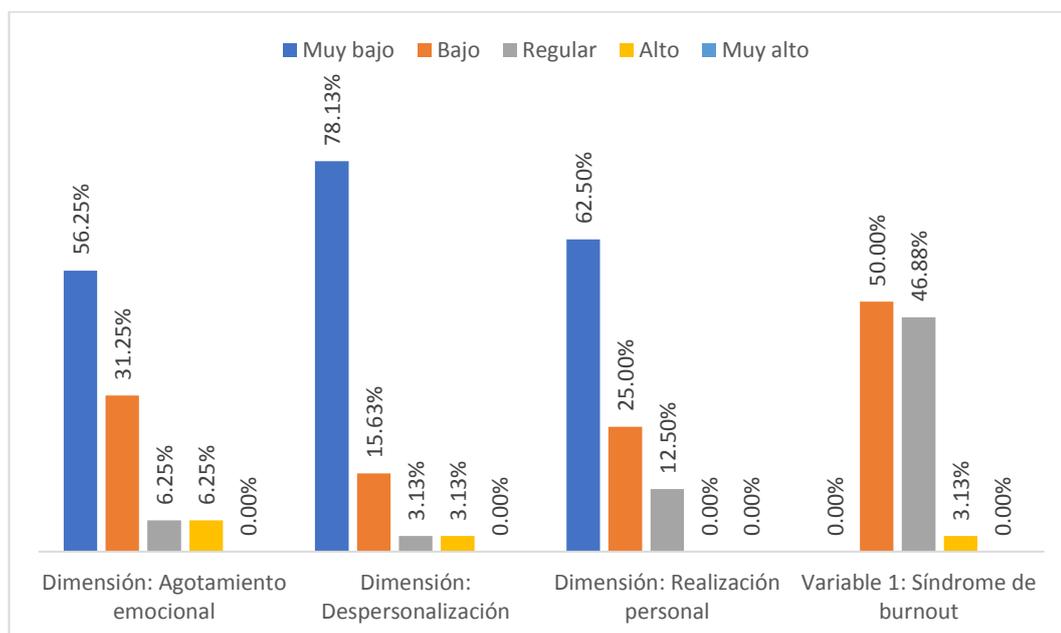
Tabla 2

Resultado de la medición del síndrome de burnout

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Agotamiento emocional	56.25%	31.25%	6.25%	6.25%	0.00%
Dimensión: Despersonalización	78.13%	15.63%	3.13%	3.13%	0.00%
Dimensión: Realización personal	62.50%	25.00%	12.50%	0.00%	0.00%
Variable 1: Síndrome de burnout	0.00%	50.00%	46.88%	3.13%	0.00%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 4

Resultado de la medición del síndrome de burnout

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.1.1.2. Dimensión: Agotamiento emocional

La dimensión *Agotamiento emocional* presenta su evaluación en función de los siguientes indicadores: Defraudado emocionalmente, agotamiento al finalizar, agotamiento matutino, agotamiento por interacción, desgaste laboral, frustración laboral, demasiado tiempo trabajando, agotamiento por contacto directo, y al límite de capacidades.

Los resultados de la dimensión muestran que en sus mayores frecuencias los trabajadores, según el 56.25% indicaron calificaciones en muy bajo grado.

De estos hallazgos, los trabajadores, según el 78.13% indicaron que, en calificaciones en muy bajo grado, se sienten emocionalmente defraudados en su trabajo.

Los hallazgos denotan que los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., con un 34.38% de calificaciones en alto grado consideran que cuando terminan su jornada de trabajo, se sienten agotados.

Del mismo modo, el 53.13% de los trabajadores reportó un bajo nivel de agotamiento al levantarse por la mañana y enfrentar otro día de trabajo.

Asimismo, el 43.75% de los trabajadores manifestó en un grado bajo que se sienten fatigados de trabajar todo el día con personas.

Adicionalmente, el 56.25% de los trabajadores indicó, en un grado muy bajo, que perciben que su trabajo les está causando desgaste.

Por otro lado, el 75% de los empleados, en un nivel muy bajo, expresó sentirse frustrado por su trabajo.

De manera similar, el 59.38% de los trabajadores, en un nivel bajo, declaró que sienten que pasan demasiado tiempo en su trabajo.

Por su parte, el 68.75% de los trabajadores, con una calificación baja, señaló que les resulta agotador trabajar en contacto directo con la gente.

Finalmente, el 68.75% de los trabajadores, en un grado muy bajo, expresó sentirse como si estuvieran al límite de sus capacidades.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

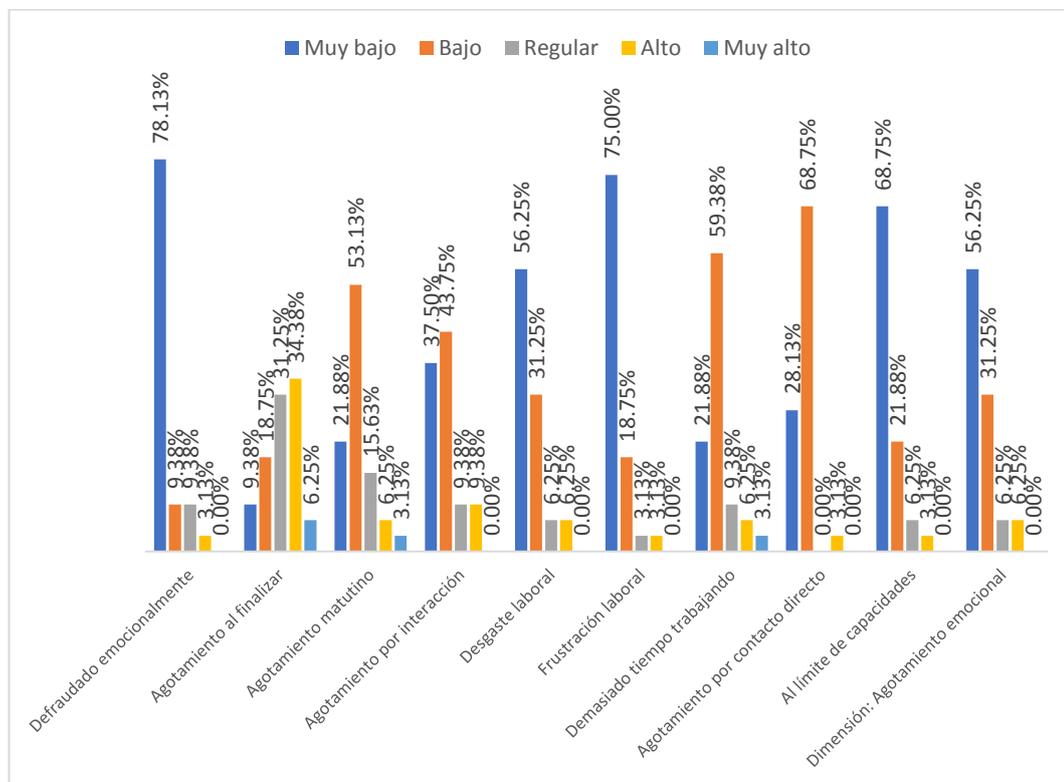
Tabla 3

Resultados de la evaluación del Agotamiento emocional

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Defraudado emocionalmente	78.13%	9.38%	9.38%	3.13%	0.00%
Agotamiento al finalizar	9.38%	18.75%	31.25%	34.38%	6.25%
Agotamiento matutino	21.88%	53.13%	15.63%	6.25%	3.13%
Agotamiento por interacción	37.50%	43.75%	9.38%	9.38%	0.00%
Desgaste laboral	56.25%	31.25%	6.25%	6.25%	0.00%
Frustración laboral	75.00%	18.75%	3.13%	3.13%	0.00%
Demasiado tiempo trabajando	21.88%	59.38%	9.38%	6.25%	3.13%
Agotamiento por contacto directo	28.13%	68.75%	0.00%	3.13%	0.00%
Al límite de capacidades	68.75%	21.88%	6.25%	3.13%	0.00%
Dimensión: Agotamiento emocional	56.25%	31.25%	6.25%	6.25%	0.00%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 5

Resultados de la evaluación del Agotamiento emocional

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.1.1.3. Dimensión: *Despersonalización*

La dimensión *Despersonalización* presenta su evaluación en función de los siguientes indicadores: trato impersonal, endurecimiento personal, preocupación por endurecimiento, falta de empatía y culpabilidad percibida.

Los resultados de la dimensión muestran que en sus mayores frecuencias los trabajadores, según el 78.13% indicaron calificaciones en muy bajo grado.

Los resultados muestran que el 65.63% de los trabajadores de Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., calificando en un nivel muy bajo, consideran que están tratando a ciertos beneficiarios como si fueran objetos sin personalidad.

Igualmente, el 53.13% de los trabajadores, en un grado bajo, han indicado que sienten que se han vuelto más insensibles con las personas.

De la misma forma, el 46.88% de los trabajadores manifestó, en una medida muy baja, su preocupación por el endurecimiento emocional que el trabajo podría estar causándoles.

Además, el 43.75% de los trabajadores, en un grado bajo, expresó que sienten una falta de interés por lo que les sucede a las personas que atienden profesionalmente.

Por último, el 40.63% de los empleados, en un nivel muy bajo, reportó que perciben que los beneficiarios de su trabajo los responsabilizan por algunos problemas.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

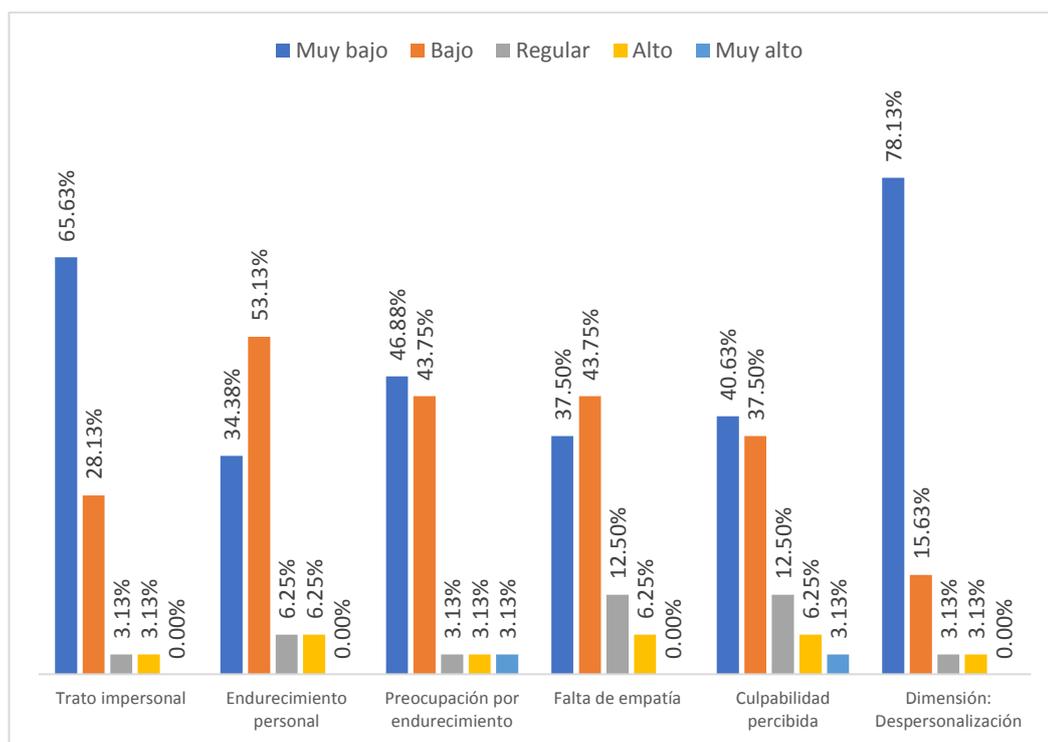
Tabla 4

Resultados de la evaluación de la Despersonalización

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Trato impersonal	65.63%	28.13%	3.13%	3.13%	0.00%
Endurecimiento personal	34.38%	53.13%	6.25%	6.25%	0.00%
Preocupación por endurecimiento	46.88%	43.75%	3.13%	3.13%	3.13%
Falta de empatía	37.50%	43.75%	12.50%	6.25%	0.00%
Culpabilidad percibida	40.63%	37.50%	12.50%	6.25%	3.13%
Dimensión: Despersonalización	78.13%	15.63%	3.13%	3.13%	0.00%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 6

Resultados de la evaluación de la Despersonalización

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.1.1.4. Dimensión: Realización personal

La dimensión *Realización personal* presenta su evaluación en función de los siguientes indicadores: entendimiento de personas, efectividad en problemas, influencia positiva, energía en el trabajo, ambiente agradable, estimulación post-interacción, logros valiosos, y manejo emocional adecuado

Los resultados de la dimensión muestran que en sus mayores frecuencias los trabajadores, según el 62.50% indicaron calificaciones en muy bajo grado.

Los resultados indican que el 50% de los trabajadores de Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., con calificaciones en un grado bajo, creen que les resulta difícil entender a las personas a las que atienden.

Del mismo modo, el 43.75% de los trabajadores, en un nivel muy bajo, señaló que no manejan con eficacia los problemas de aquellos a quienes atienden.

Asimismo, el 56.25% de los trabajadores, en una medida menor, expresó su duda sobre si su trabajo tiene un impacto positivo en las vidas de otros.

Además, el 59.38% de los trabajadores, en un grado bajo, indicó que no se sienten con energía en su trabajo.

Por otro lado, el 53.13% de los empleados, en un nivel bajo, comunicó que encuentran dificultades para crear un ambiente agradable en su lugar de trabajo.

Igualmente, el 43.75% de los trabajadores, en un nivel bajo, declaró que no se sienten estimulados después de trabajar de cerca con las personas a las que deben atender.

Mientras tanto, el 56.25% de los trabajadores, con una calificación baja, opinó que no logran resultados valiosos en su trabajo.

En la misma dirección, el 53.13% de los trabajadores, en un grado muy bajo, manifestó la percepción de que los problemas emocionales no se abordan adecuadamente en su trabajo.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

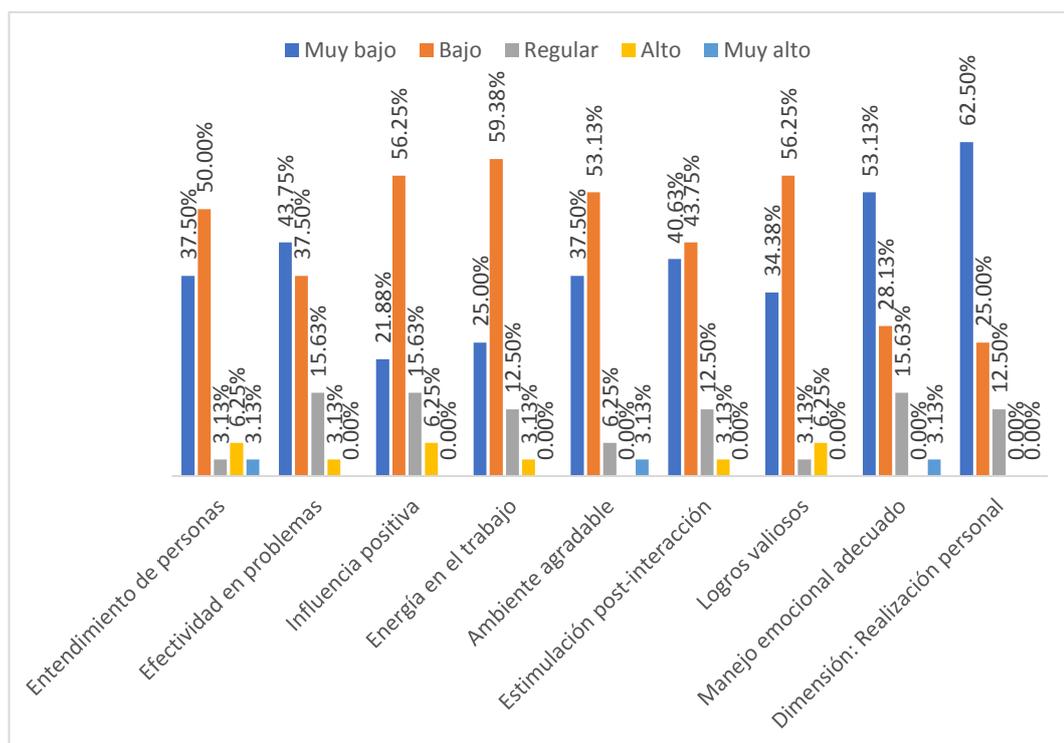
Tabla 5

Resultados de la evaluación de la Realización personal

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Entendimiento de personas	37.50%	50.00%	3.13%	6.25%	3.13%
Efectividad en problemas	43.75%	37.50%	15.63%	3.13%	0.00%
Influencia positiva	21.88%	56.25%	15.63%	6.25%	0.00%
Energía en el trabajo	25.00%	59.38%	12.50%	3.13%	0.00%
Ambiente agradable	37.50%	53.13%	6.25%	0.00%	3.13%
Estimulación post-interacción	40.63%	43.75%	12.50%	3.13%	0.00%
Logros valiosos	34.38%	56.25%	3.13%	6.25%	0.00%
Manejo emocional adecuado	53.13%	28.13%	15.63%	0.00%	3.13%
Dimensión: Realización personal	62.50%	25.00%	12.50%	0.00%	0.00%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 7

Resultados de la evaluación de la Realización personal

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.1.2. Resultados de la variable desempeño laboral

4.1.2.1. Resultado de la medición del desempeño laboral

Para evaluar la variable *desempeño laboral*, se consideró medir cuatro dimensiones: rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.

Los resultados generales de la variable revelan calificaciones mayormente muy altas. Esto sugiere que los trabajadores son altamente competentes, eficientes y efectivos en sus roles. Están no solo cumpliendo sino superando las expectativas en sus tareas y responsabilidades asignadas. Para la empresa, estos resultados son un indicador positivo de productividad y eficiencia. Sin embargo, es esencial garantizar que estos niveles de desempeño se mantengan de manera sostenible, prestando atención al bienestar de los empleados para evitar el agotamiento o el desgaste.

Ello se explica de acuerdo al 81.25% de calificaciones en nivel muy alto, seguido por otro 18.75% en alto grado.

Estos resultados tienen que la dimensión Rendimiento, fue calificada mayormente en muy alto grado de acuerdo al 84.38% de valoraciones

En cuanto a la dimensión Eficiencia, fue calificada mayormente en muy alto grado de acuerdo al 84.38% de valoraciones.

Así también se tiene que la dimensión Eficacia, obtuvo calificativos mayormente en alto grado de acuerdo al 59.38% de valoraciones.

Por último, se registra que la dimensión Efectividad, obtuvo calificativos mayormente en muy alto grado de acuerdo al 71.88% de valoraciones.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

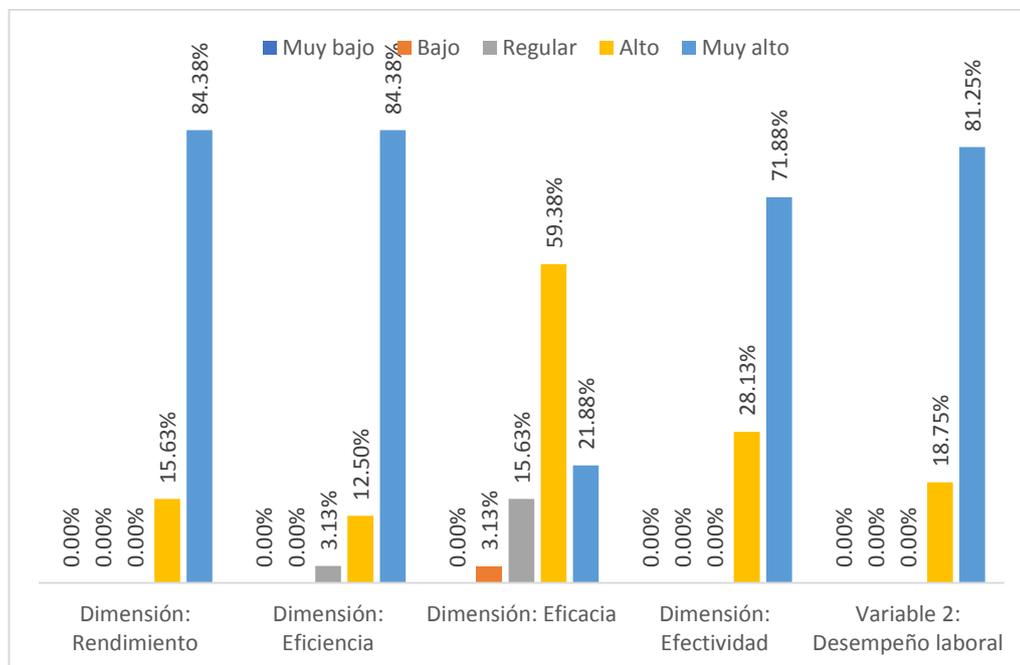
Tabla 6

Resultado de la medición del desempeño laboral

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Rendimiento	0.00%	0.00%	0.00%	15.63%	84.38%
Dimensión: Eficiencia	0.00%	0.00%	3.13%	12.50%	84.38%
Dimensión: Eficacia	0.00%	3.13%	15.63%	59.38%	21.88%
Dimensión: Efectividad	0.00%	0.00%	0.00%	28.13%	71.88%
Variable 2: Desempeño laboral	0.00%	0.00%	0.00%	18.75%	81.25%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 8

Resultado de la medición del desempeño laboral

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.1.2.2. Dimensión: Rendimiento

La dimensión *Rendimiento* presenta su evaluación en función de los siguientes indicadores: cumplimiento de funciones, logro de metas, oportunidad en funciones, adecuación de funciones, mejora post-capacitación, reconocimiento de funciones clave, cumplimiento de metas unitarias, cumplimiento de normas y responsabilidad laboral.

Los resultados de la dimensión muestran que en sus mayores frecuencias los trabajadores, según el 84.38% indicaron calificaciones en muy alto grado.

Los resultados muestran que el 71.88% de los trabajadores de Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., con un alto porcentaje de calificaciones, creen que cumplen efectivamente con las funciones asignadas en su puesto.

Del mismo modo, el 65.63% de los trabajadores, en un nivel muy alto, indicaron que alcanzan las metas que se les han establecido.

Además, el 68.75% de los trabajadores, en una medida muy alta, señaló que realizan a tiempo las tareas que se les encomiendan.

Asimismo, el 71.88% de los trabajadores, en un grado muy alto, expresaron que desempeñan adecuadamente sus funciones asignadas.

Por otro lado, el 50% de los empleados, en un nivel muy alto, comunicaron que han experimentado una mejora en los resultados de sus funciones debido a la capacitación recibida.

Igualmente, el 46.88% de los trabajadores, en un nivel muy alto, declararon que identifican rápidamente las tareas que impactan significativamente en el logro de sus metas individuales.

Mientras tanto, el 46.88% de los trabajadores, con una calificación muy alta, opinó que reconocen y cumplen con las metas establecidas en su unidad.

En la misma dirección, el 71.88% de los trabajadores, en un grado muy alto, manifestó que siguen las normas de la institución.

Finalmente, el 75% de los empleados, en un nivel muy alto, afirmaron que demuestran responsabilidad con las tareas asignadas.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

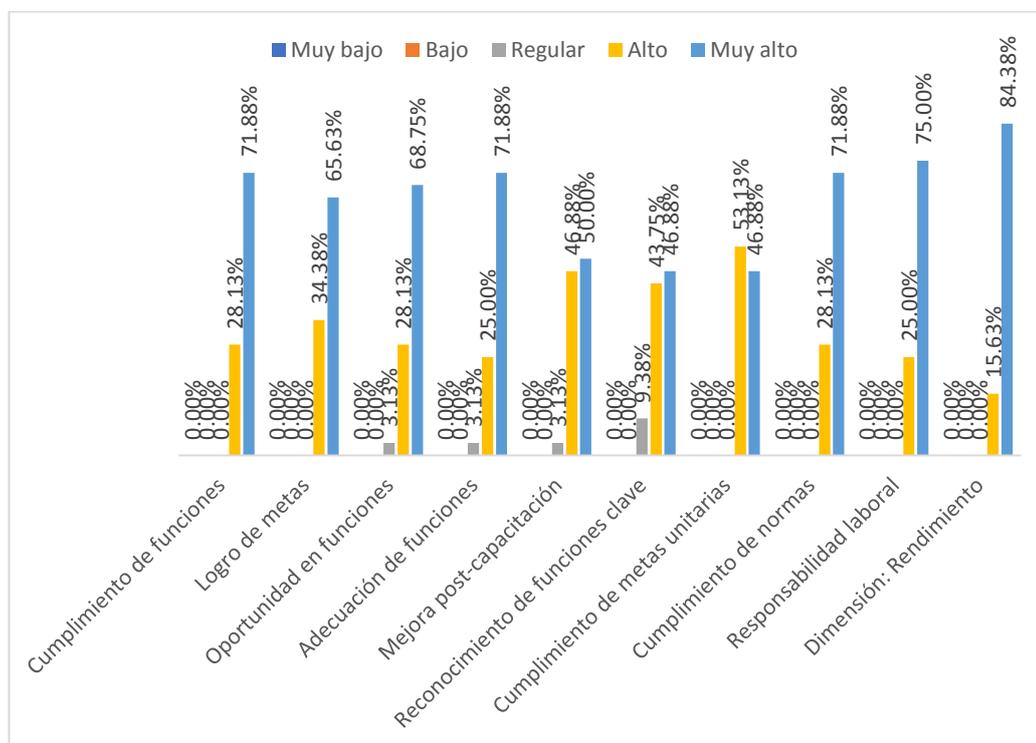
Tabla 7

Resultados de la evaluación del Rendimiento

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Cumplimiento de funciones	0.00%	0.00%	0.00%	28.13%	71.88%
Logro de metas	0.00%	0.00%	0.00%	34.38%	65.63%
Oportunidad en funciones	0.00%	0.00%	3.13%	28.13%	68.75%
Adecuación de funciones	0.00%	0.00%	3.13%	25.00%	71.88%
Mejora post-capacitación	0.00%	0.00%	3.13%	46.88%	50.00%
Reconocimiento de funciones clave	0.00%	0.00%	9.38%	43.75%	46.88%
Cumplimiento de metas unitarias	0.00%	0.00%	0.00%	53.13%	46.88%
Cumplimiento de normas	0.00%	0.00%	0.00%	28.13%	71.88%
Responsabilidad laboral	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	75.00%
Dimensión: Rendimiento	0.00%	0.00%	0.00%	15.63%	84.38%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 9

Resultados de la evaluación del Rendimiento

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.1.2.3. Dimensión: Eficiencia

La dimensión *Eficiencia* presenta su evaluación en función de los siguientes indicadores: Aplicación de experiencia, habilidades personales y buena predisposición.

Los resultados de la dimensión muestran que en sus mayores frecuencias los trabajadores, según el 84.38% indicaron calificaciones en muy alto grado.

Los resultados indican que el 68.75% de los trabajadores de Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., con una alta proporción de calificaciones, consideran que aplican sus conocimientos y experiencias laborales en su trabajo de manera efectiva.

Además, el 65.63% de los trabajadores, en un nivel muy alto, señalaron que sus habilidades personales, como la capacidad de diagnóstico, liderazgo y pensamiento estratégico, se ven reflejadas en su desempeño laboral.

Igualmente, el 71.88% de los trabajadores, en una medida muy alta, expresaron que demuestran una actitud positiva y proactiva hacia las tareas que se les asignan.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

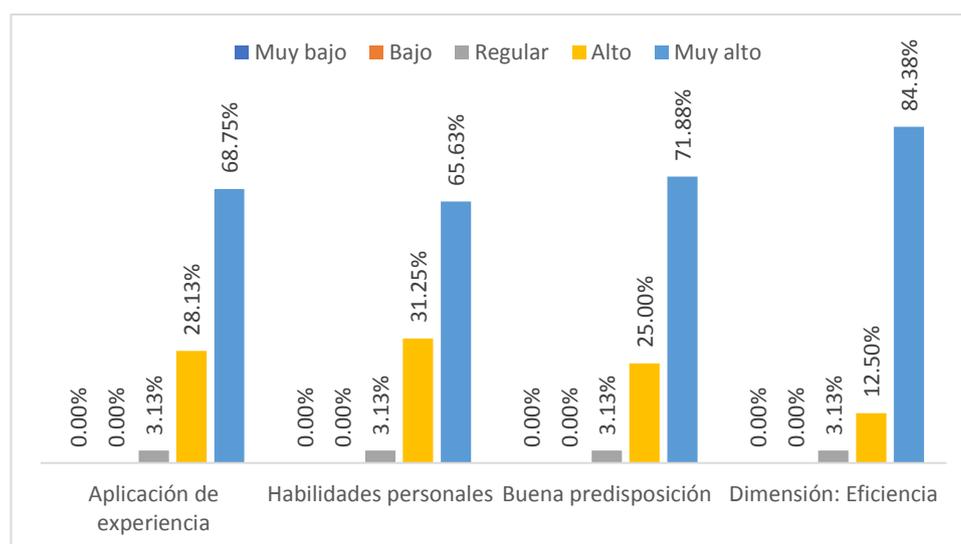
Tabla 8

Resultados de la evaluación de la Eficiencia

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Aplicación de experiencia	0.00%	0.00%	3.13%	28.13%	68.75%
Habilidades personales	0.00%	0.00%	3.13%	31.25%	65.63%
Buena predisposición	0.00%	0.00%	3.13%	25.00%	71.88%
Dimensión: Eficiencia	0.00%	0.00%	3.13%	12.50%	84.38%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 10

Resultados de la evaluación de la Eficiencia

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.1.2.4. Dimensión: Eficacia

La dimensión *Eficacia* presenta su evaluación en función de los siguientes indicadores: soluciones innovadoras, análisis favorable, atención sostenida, oportunidad en dificultades, y búsqueda de aspectos positivos.

Los resultados de la encuesta indican que, en su mayoría, el 59.38% de los trabajadores calificaron en un alto grado sus respuestas.

Los hallazgos revelan que el 59.38% de los empleados de Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., con calificaciones en alto grado, consideran que sus colegas aportan ideas y soluciones innovadoras a los problemas cotidianos.

Además, el 50% de los empleados, en un nivel alto, comunicaron que analizan situaciones y problemas desde una perspectiva más positiva.

Asimismo, con un 56.25% en un grado alto, los trabajadores indicaron que mantienen una alta concentración en uno o varios problemas durante períodos prolongados.

De la misma manera, el 50% de los trabajadores, en un nivel alto, señalaron que perciben cada dificultad como una oportunidad.

Finalmente, el 53.13% de los trabajadores, también en un grado alto, expresaron que poseen la habilidad de identificar aspectos positivos en los problemas para iniciar procesos de mejora.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

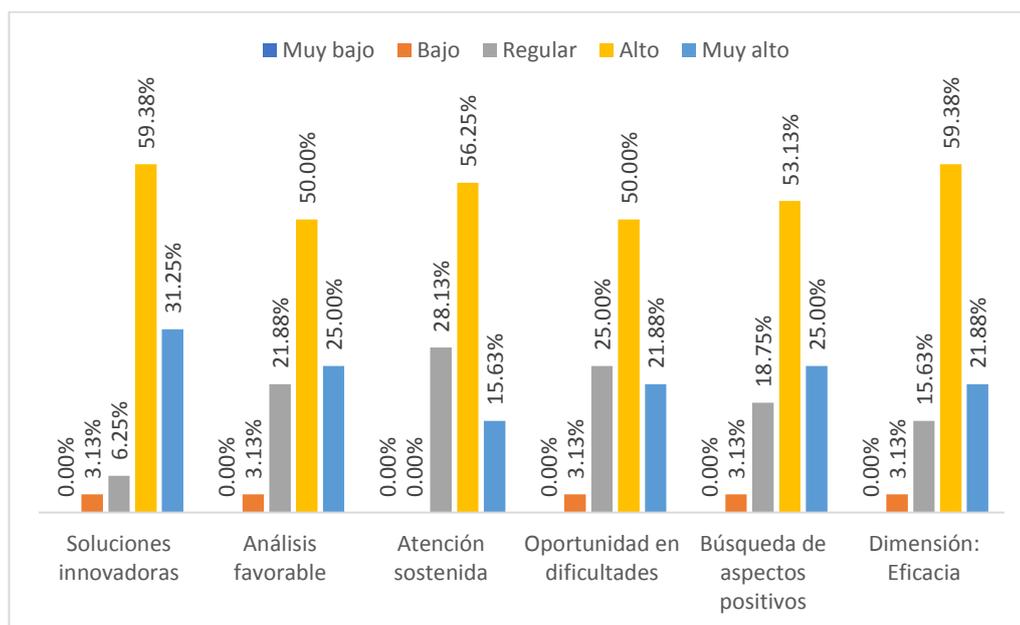
Tabla 9

Resultados de la evaluación de la Eficacia

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Soluciones innovadoras	0.00%	3.13%	6.25%	59.38%	31.25%
Análisis favorable	0.00%	3.13%	21.88%	50.00%	25.00%
Atención sostenida	0.00%	0.00%	28.13%	56.25%	15.63%
Oportunidad en dificultades	0.00%	3.13%	25.00%	50.00%	21.88%
Búsqueda de aspectos positivos	0.00%	3.13%	18.75%	53.13%	25.00%
Dimensión: Eficacia	0.00%	3.13%	15.63%	59.38%	21.88%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 11

Resultados de la evaluación de la Eficacia

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.1.2.5. Dimensión: Efectividad

La dimensión *Efectividad* presenta su evaluación en función de los siguientes indicadores: colaboración y apoyo, rodeado de eficacia, iniciativa propia, plan de trabajo estructurado, y necesidad de capacitación

Los resultados de la evaluación indican que la mayoría de los trabajadores, con un 71.88%, calificaron sus respuestas en un grado muy alto.

Los hallazgos muestran que el 62.50% de los empleados de Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., con calificaciones en alto grado, creen que, a pesar de tener distintas responsabilidades, disfrutan ayudando a otros colaboradores con sus dudas y se sienten satisfechos al hacerlo.

Igualmente, el 56.25% de los trabajadores, en un nivel alto, indicaron que se sienten rodeados de colegas muy eficientes que contribuyen a mejorar su rendimiento.

Por otro lado, el 50% de los trabajadores, en una medida muy alta, señalaron que actúan con autonomía en el desarrollo de sus tareas, sin necesitar supervisión ni instrucciones.

Además, el 65.63% de los trabajadores, en un grado muy alto, expresaron que cuentan con un plan de trabajo bien estructurado, lo que les permite trabajar de manera eficiente.

Finalmente, el 71.88% de los empleados, en un nivel muy alto, comunicaron que consideran importante que la empresa les brinde capacitación para lograr mejoras en los resultados.

A continuación, se presentan los resultados previamente descritos conforme a su representación en tabla como figura:

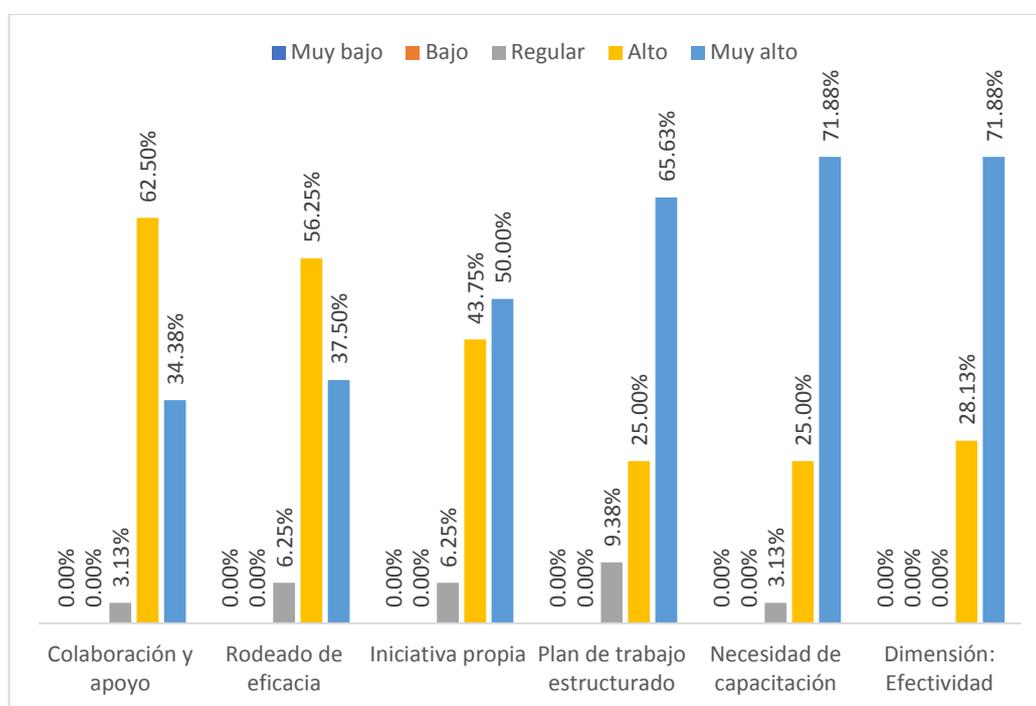
Tabla 10

Resultados de la evaluación de la Efectividad

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Colaboración y apoyo	0.00%	0.00%	3.13%	62.50%	34.38%
Rodeado de eficacia	0.00%	0.00%	6.25%	56.25%	37.50%
Iniciativa propia	0.00%	0.00%	6.25%	43.75%	50.00%
Plan de trabajo estructurado	0.00%	0.00%	9.38%	25.00%	65.63%
Necesidad de capacitación	0.00%	0.00%	3.13%	25.00%	71.88%
Dimensión: Efectividad	0.00%	0.00%	0.00%	28.13%	71.88%

Nota. Cuestionario aplicado al personal

Figura 12

Resultados de la evaluación de la Efectividad

Nota. Cuestionario aplicado al personal

4.2. Contrastación de hipótesis

La prueba de correlación para establecer la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral requiere primeramente de determinar si existe indicios de distribución normal en la data que se procesará. Dado ello se ejecuta la prueba de normalidad estadística de Shapiro-Wilk:

Tabla 11

Prueba de distribución normal de Shapiro-Wilk

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Variable 1: Síndrome de burnout	.714	32	.000
Variable 2: Desempeño laboral	.478	32	.000

Nota. Diseñado con el programa estadístico SPSS Versión XXIV

La regla de decisión es:

Valor de significancia < 0.05 : No existe distribución normal

Valor de significancia < 0.05 : No existe distribución normal

Para ambas variables, la significancia (Sig.) es de .000, lo que es menor que el umbral comúnmente aceptado de 0.05. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula de que los datos se distribuyen normalmente.

Estrés Laboral: Con un estadístico de .714, se evidencia una desviación significativa de la normalidad. Aunque no es extremadamente baja, todavía indica que los datos de estrés laboral no siguen una distribución normal.

Desempeño Laboral: El estadístico de .478 es considerablemente bajo, indicando una fuerte desviación de la normalidad en los datos del desempeño laboral.

Considerando estos resultados para evaluar la correlación se aplicará la prueba de Rho-Spearman. Esta es técnica de correlación no paramétrica que no tiene el supuesto de normalidad. Es especialmente útil para datos que son ordinales, no normales o que tienen relaciones no lineales. Esta técnica mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables, basada en el rango (orden) de los datos en lugar de sus valores observados.

En el contexto del estudio, donde los datos sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral no se distribuyen normalmente, la correlación de Rho-Spearman se presenta como una opción metodológica adecuada y rigurosa. Esta permite evaluar la relación entre estas dos variables críticas de manera efectiva, superando las limitaciones impuestas por la no normalidad de los datos.

Además, la capacidad de Spearman para manejar relaciones no lineales permite brindar información más profunda y matizada, facilitando una comprensión más completa de las dinámicas entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en tu población de estudio.

Esencialmente, la aplicación de Rho-Spearman asegura la validez y la integridad de los resultados, permitiendo con ello extraer conclusiones informadas y basadas en evidencia sobre la relación entre el burnout y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L.

Para esta prueba, el valor p asociado con el coeficiente de correlación indica si la observada relación (o asociación) entre las variables es estadísticamente significativa.

P-Valor < 0.05 : Un valor p inferior a 0.05 se considera evidencia de que hay una correlación significativa entre las variables.

P-Valor > 0.05 : Un valor p de 0.05 indica que no hay suficiente evidencia para concluir que existe una correlación significativa.

4.2.1. Prueba de correlación para la hipótesis general

La hipótesis general plantea:

H0: El síndrome de burnout no se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

H1: El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

El resultado de ejecutar la prueba de correlación es:

Tabla 12

Test de Correlación para comprobar la HG

			Variable 1: Síndrome de burnout	Variable 2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable 1: Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-.523
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	32	32
	Variable 2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.523	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	32	32

Nota. Diseñado con el programa estadístico SPSS Versión XXIV

Los resultados del análisis, con un p-valor que indica significancia estadística ($P\text{-valor} < 0.05$) y un coeficiente de correlación negativo de moderada intensidad (-0.523), corroboran la hipótesis alternativa establecida. Existe una relación negativa moderada y significativa entre el síndrome de burnout y la eficiencia laboral en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., ubicada en Arequipa, durante el año 2022. Esto sugiere que un incremento en los niveles de burnout en los empleados está vinculado con una reducción en su rendimiento en el trabajo.

4.2.2. Prueba de correlación para las hipótesis específicas

4.2.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

La hipótesis específica 1 plantea:

H0: El agotamiento emocional no se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

H1: El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

El resultado de ejecutar la prueba de correlación es:

Tabla 13

Test de Correlación para comprobar la HE 1

		Dimensión: Agotamiento emocional	Variable 2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 32
	Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-.468 .007 32

Nota. Diseñado con el programa estadístico SPSS Versión XXIV

Los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Rho-Spearman, que presentan un p-valor de 0.007 y un coeficiente de correlación de -0.468, respaldan la hipótesis alternativa (H1). Se ha identificado una correlación negativa moderada significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. Esto sugiere que manejar adecuadamente el agotamiento emocional es esencial para mantener y potenciar el desempeño laboral en la empresa.

4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

La hipótesis específica 2 plantea:

H0: La despersionalización o cinismo no se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

H1: La despersionalización o cinismo se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

El resultado de ejecutar la prueba de correlación es:

Tabla 14

Test de Correlación para comprobar la HE 2

		Dimensión: Despersonalización	Variable 2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	32
	Variable 2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.553
		Sig. (bilateral)	.001
		N	32

Nota. Diseñado con el programa estadístico SPSS Versión XXIV

Los hallazgos, con un p-valor de 0.001 y un coeficiente de correlación de -0.553, validan la hipótesis alternativa (H1). Se observa una relación negativa moderada significativa entre la despersionalización o cinismo y el rendimiento laboral de los empleados en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. Esto subraya la relevancia de atender esta faceta del bienestar de los trabajadores para garantizar un entorno laboral tanto saludable como productivo.

4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

La hipótesis específica 3 plantea:

H0: La realización personal o eficacia profesional no se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

H1: La realización personal o eficacia profesional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.

El resultado de ejecutar la prueba de correlación es:

Tabla 15

Test de Correlación para comprobar la HE 3

			Dimensión: Realización personal	Variable 2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Realización personal	Coefficiente de correlación	1.000	-.262
		Sig. (bilateral)	.	.147
		N	32	32
	Variable 2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-.262	1.000
		Sig. (bilateral)	.147	.
		N	32	32

Nota. Diseñado con el programa estadístico SPSS Versión XXIV

Los resultados, mostrando un p-valor de 0.147 y un coeficiente de correlación de -0.262, indican que no existe suficiente evidencia para sostener la hipótesis alternativa (H1). No se observa una correlación significativa entre la realización personal o eficacia profesional y el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L.

4.3. Discusión de resultados

La evaluación del síndrome de burnout centró su evaluación en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Al observar detenidamente, se puede notar que la prevalencia del síndrome de burnout es relativamente baja, con un 50.00% de los trabajadores informando niveles bajos de burnout. Esto es una noticia alentadora y potencialmente refleja una serie de factores positivos inherentes al entorno de trabajo. Podría implicar la presencia de sistemas de apoyo robustos, una cultura organizacional saludable, condiciones de trabajo favorables, o incluso una gestión efectiva del estrés por parte de los empleados. Sin embargo, no se puede pasar por alto que un 46.88% de los trabajadores reportaron un nivel regular de burnout. Este porcentaje considerable sugiere que, aunque la situación no es alarmante, tampoco se puede ignorar. Los empleados en este grupo podrían estar en la cuerda floja, equilibrando hábilmente las demandas laborales, pero estando siempre en riesgo de inclinarse hacia niveles más elevados de burnout.

A pesar de estos resultados mayormente positivos, la gestión y los líderes de la organización no deben ser complacientes. El porcentaje de empleados que informan de niveles regulares de burnout es una llamada de atención para profundizar en los aspectos específicos del ambiente laboral que pueden estar contribuyendo a este fenómeno. Es esencial adoptar un enfoque proactivo, identificando y mitigando los factores estresantes, optimizando los sistemas de apoyo, y promoviendo una cultura de bienestar y resiliencia.

Estos resultados a nivel general, aunque resulten ser alentadores, presentan una oportunidad para que la empresa se embarque en un viaje de mejora continua. No se trata solo de celebrar las victorias evidentes, sino también de ser consciente de las amenazas latentes y tomar medidas para transformar cada desafío en una oportunidad para fortalecer el bienestar y la productividad de los empleados. Esto se puede lograr a través de intervenciones estratégicas, programas de bienestar y estrategias de gestión del estrés, adaptadas específicamente a las necesidades únicas

y dinámicas de los empleados de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. en la ciudad de Arequipa.

La interpretación detallada de los datos relacionados con el desempeño laboral de los empleados en Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. en la ciudad de Arequipa en 2022 denota resultados predominantemente positivos. Con un impresionante 81.25% de los trabajadores calificados en un nivel muy alto en desempeño laboral y otro 18.75% calificado como alto, los datos resultan inicialmente auspiciosos. Representa un grupo de trabajadores que no solo se esfuerza, sino que también se destaca, elevando la productividad general y contribuyendo significativamente a la eficiencia operativa de la empresa.

Tales resultados de la evaluación del desempeño laboral son prometedores. Reflejan una fuerza laboral altamente capacitada, motivada y efectiva. Sin embargo, también es una invitación para profundizar en la comprensión de cómo se logran estos resultados y asegurar que se sustenten en una cultura de trabajo que valora y promueve el bienestar integral de cada empleado. Esto garantizará no solo la continuidad de la excelencia en el desempeño, sino también la retención de talento, la satisfacción laboral y la sostenibilidad organizacional a largo plazo.

Por otro lado, la correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, como se evidenció a través de la prueba Rho-Spearman, denota una relación significativa de la dinámica laboral en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022. La elección de la prueba Rho-Spearman, dado que los datos no seguían una distribución normal, proporcionó una alternativa robusta y precisa para medir la fuerza y la dirección de la asociación entre las dos variables. Respecto a ello, el coeficiente de correlación de -0.523 y un p-valor de 0.002, obtenidos a partir de la prueba, demuestra una correlación negativa moderada y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Esto significa que, a medida que los niveles de burnout aumentan, hay una tendencia correspondiente a la disminución en el desempeño laboral. En otras palabras, los empleados que experimentan mayores niveles de

burnout tienden a mostrar una disminución en la eficiencia, efectividad, y productividad en el trabajo.

Este resultado refleja la realidad tangente de que el bienestar mental y emocional de los trabajadores está intrínsecamente ligado a su capacidad para desempeñarse eficazmente en sus roles laborales. Los síntomas asociados con el burnout, como el agotamiento, la despersonalización y la disminución de la realización personal, tienen un impacto directo y mensurable en la capacidad de los trabajadores para ser productivos, innovadores y eficientes.

La administración y los líderes dentro de la organización deben considerar estos resultados como una señal de alerta y una oportunidad para intervenir. Podría ser útil examinar los factores contribuyentes al burnout, como la carga de trabajo excesiva, la falta de apoyo, las expectativas poco claras, o la falta de recursos y capacitar a los empleados para manejar el estrés de manera efectiva. La implementación de estrategias para mejorar el bienestar de los empleados, como la capacitación en manejo del estrés, mejores condiciones de trabajo, y proporcionar apoyos adicionales, puede ser crucial. Por ello, es importante que la empresa vea este resultado como un llamado a la acción para invertir en el bienestar de sus empleados, no solo como una medida humanitaria, sino también estratégica. Una fuerza laboral saludable, tanto mental como emocionalmente, es más resistente, adaptativa y productiva. Asegurar que los trabajadores están apoyados y equipados para manejar los desafíos laborales no solo mejorará el desempeño individual, sino también la eficiencia organizacional, la calidad del servicio, y finalmente, la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

Los resultados se contrastaron con los antecedentes de la investigación. De esta forma, la investigación llevada a cabo en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. contrasta en varios aspectos con el estudio de Páliz (2022). En el trabajo de Páliz, se observaron niveles medios de agotamiento emocional y altos de despersonalización entre los directivos de EP-EMAPA-A. No obstante, en el contexto de Multiservicios y Transportes, se registró que la mayoría

de los trabajadores experimentaba niveles bajos de síndrome de burnout, con un significativo porcentaje indicando agotamiento emocional y despersonalización en muy bajo grado. Estas diferencias podrían atribuirse a variaciones en las condiciones laborales, las responsabilidades asignadas, o los mecanismos de apoyo disponibles en las dos organizaciones diferentes. Sin embargo, ambos estudios coinciden en la importancia de implementar medidas proactivas para gestionar y mitigar los efectos del burnout.

En comparación con el estudio de Paucar (2022), que encontró una correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la Curtiduría Tungurahua de Ambato, los resultados de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. también muestran una relación. Sin embargo, en el presente estudio, a pesar de los niveles bajos generalizados de síndrome de burnout, se identificó una alta eficiencia laboral. Paucar relacionó el estrés laboral, especialmente la despersonalización, con dimensiones específicas del desempeño laboral como el trabajo en equipo y la organización. Este hallazgo es crucial y resalta la necesidad de abordar específicamente la despersonalización para mejorar la cohesión y la eficacia del equipo en cualquier contexto empresarial.

Por otro lado, el estudio de Chávez (2021) sobre los trabajadores de los servicios públicos de salud encontró que las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización reflejaban niveles bajos de burnout, mientras que la realización personal indicaba niveles más altos de burnout. Esto contrasta parcialmente con los resultados en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., donde se reportaron niveles generales bajos de burnout, y una realización personal predominantemente muy baja. Los resultados de Chávez sugieren una falta de correlación entre el agotamiento emocional y los beneficios laborales, un aspecto que podría explorarse más en el contexto de la empresa en estudio para entender completamente cómo diferentes niveles de burnout afectan variadas facetas del desempeño laboral.

En el estudio realizado en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., se observaron resultados que contrastan con los hallazgos de Carré y Castillo (2022). En el caso de Servicios Moroni SRL, se encontró una alta correlación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, lo que sugiere que a medida que uno aumenta, el otro disminuye. Sin embargo, en la empresa Multiservicios y Transportes, la prevalencia de burnout fue baja mientras que el desempeño laboral se evaluó como muy alto. Aunque ambos estudios enfatizan la importancia de mitigar el síndrome de burnout para mejorar el desempeño laboral, las diferencias en los resultados pueden estar relacionadas con las distintas condiciones laborales, prácticas de gestión y estrategias de apoyo disponibles en cada organización.

Por otro lado, Romero y Zarate (2022) encontraron una correlación moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores administrativos, similar a los resultados observados en Multiservicios y Transportes. Sin embargo, en la empresa mencionada, a pesar de los bajos niveles de burnout, se identificó un desempeño laboral excepcionalmente alto. El estudio de Romero y Zarate mostró una distribución más equilibrada en los niveles de burnout, con una prevalencia significativa de niveles bajos a moderados. Estas diferencias subrayan la necesidad de considerar factores contextuales específicos, como el ambiente laboral y las demandas de trabajo, al evaluar y abordar el impacto del burnout en el desempeño laboral.

Así mismo, los hallazgos de Apaza (2021) aportan una perspectiva interesante al compararlos con los resultados de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. Mientras que Apaza se enfocó en estilos de afrontamiento y encontró correlaciones significativas entre estos y varias dimensiones del síndrome de burnout, el enfoque del presente estudio fue directamente sobre el desempeño laboral. Los empleados en Multiservicios y Transportes mostraron bajos niveles de burnout y alto desempeño laboral, lo que podría indicar que los estilos de afrontamiento efectivos podrían estar en juego, o

que las condiciones laborales son menos propensas a inducir burnout. Sería beneficioso explorar cómo los estilos de afrontamiento específicos pueden mediar la relación entre el burnout y el desempeño laboral en este contexto particular.

Por otro lado, en comparación con el estudio de Vélez (2021) que se enfocó en el ámbito académico, los hallazgos en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. ofrecen un panorama diferente en el contexto corporativo. Vélez identificó una correlación estadística significativa entre el síndrome de burnout y el rendimiento docente en una facultad de salud. Aunque un porcentaje considerable de docentes no mostró signos de burnout, aún se identificó una correlación con el rendimiento. En contraste, la población de trabajadores de Multiservicios y Transportes mostró bajos niveles de burnout, pero un desempeño laboral excepcionalmente alto. Esto plantea preguntas sobre cómo diferentes ambientes y expectativas laborales pueden influir en la interacción entre el burnout y el rendimiento laboral o académico.

Por último, Apaza (2019) presentó resultados que destacan una relación inversa significativa entre el burnout y el rendimiento académico en docentes, similar a los hallazgos en el contexto corporativo de Multiservicios y Transportes. En ambos estudios, se observa que bajos niveles de burnout se asocian con un alto desempeño. Sin embargo, en el estudio de Apaza, a pesar de que la mayoría de los docentes tenían bajos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, aún había margen para mejorar la realización personal. En el caso de Multiservicios y Transportes, aunque el burnout no fue prominente, se destacó un desempeño laboral muy alto. Estos contrastes subrayan la importancia de explorar factores adicionales que puedan moderar o mediar en esta relación, como el apoyo organizacional, las condiciones de trabajo, y las estrategias de afrontamiento.

CONCLUSIONES

1. Se estableció una correlación moderada significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L., corroborado por un coeficiente de correlación Rho-Spearman de -0.523 y un p-valor de 0.002. Aunque la mayoría de los empleados reportaron bajos niveles de burnout, es notable que aquellos con síntomas moderados de burnout (46.88%) podrían estar en riesgo de disminución en su productividad y bienestar. En ese sentido el síndrome de burnout, de acuerdo al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los cuales fueron mayormente calificados en niveles bajos, se relaciona de forma inversa con los niveles altos de desempeño en función del rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad en el trabajo por parte del personal.
2. La relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral se ha identificado como moderada significativa, reflejada por un coeficiente de correlación de -0.468 y un p-valor de 0.007. Esto implica que mientras más agotamiento emocional experimentan los trabajadores, en función del agotamiento al finalizar el trabajo, las labores matutinas, el desgaste, la frustración y las capacidades, es menor es su desempeño laboral. Esto subraya la importancia de estrategias de afrontamiento eficaces y un ambiente de trabajo de apoyo para minimizar el agotamiento emocional y, por lo tanto, optimizar el desempeño laboral.
3. La presencia de despersonalización o cinismo se ha correlacionado negativamente de manera moderada significativa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de -0.553 y un p-valor de 0.001. Esto significa que un aumento en los niveles de despersonalización, conforme al trato impersonal, endurecimiento del personal, preocupación por el endurecimiento, la falta de empatía y la culpabilidad percibida, se asocia con una disminución en el desempeño laboral. Este resultado refuerza la necesidad de estrategias

preventivas y correctivas para gestionar los sentimientos de despersonalización y promover una conexión positiva y productiva en el lugar de trabajo.

4. En contraste con los otros componentes del síndrome de burnout, la disminución de la realización personal o eficacia profesional no mostró una relación significativa con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de -0.262 y un p-valor de 0.147. Esto indica que, aunque la realización personal es un aspecto crucial del bienestar del empleado, no se ha observado una influencia directa y significativa en el desempeño laboral en esta muestra particular. Sin embargo, esto no disminuye la importancia de fomentar un sentido de realización personal entre los empleados para promover un ambiente de trabajo saludable y motivador.

SUGERENCIAS

1. Dado que se ha identificado una relación moderada negativa significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, se recomienda implementar programas de bienestar y salud mental en la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. a través de su gerencia general. Estos programas podrían incluir talleres sobre gestión del estrés, técnicas de relajación, y equilibrio entre la vida laboral y personal. También sería beneficioso realizar evaluaciones periódicas del bienestar de los empleados para identificar y abordar los problemas emergentes de burnout antes de que afecten significativamente el desempeño laboral.
2. La empresa debe adoptar medidas para reducir el agotamiento emocional, especialmente entre aquellos que muestran síntomas moderados de burnout. Podría ser útil introducir horarios de trabajo más flexibles, promover pausas regulares durante el día de trabajo, y ofrecer apoyo psicológico, como sesiones de consejería. La organización también puede revisar la carga de trabajo de los empleados para asegurarse de que sea manejable y proporcional a sus capacidades y recursos disponibles.
3. Para abordar la despersonalización o cinismo, se recomienda fomentar un ambiente laboral inclusivo y colaborativo. La implementación de programas de mentoría y capacitación en habilidades sociales y emocionales puede ser beneficiosa. Asegurar que los empleados se sientan valorados y apreciados, mediante el reconocimiento regular de sus esfuerzos y logros, también puede ayudar a contrarrestar los sentimientos de despersonalización y reforzar la conexión personal y profesional en el lugar de trabajo.
4. Aunque no se encontró una correlación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral, sigue siendo crucial para el bienestar general

de los empleados. Se sugiere establecer iniciativas para fortalecer el sentido de realización personal, como oportunidades de desarrollo profesional, capacitación y educación continuada. También se puede explorar la posibilidad de incorporar revisiones regulares de desempeño que no solo evalúen la productividad, sino también la satisfacción y el crecimiento personal de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, A. (2019). *El síndrome de burnout y el desempeño académico de los docentes de la Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades - UNJBG 2017*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Apaza, B. (2021). *Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en colaboradores/as de una cadena de cines en distritos del norte de Lima*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Areté Activa. (2018). *Evaluación del desempeño laboral. Qué es y cómo se desarrolla*. Obtenido de <https://www.arete-activa.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Arias, F. (2018). *Administración del capital humano para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Arias, F. (2018). *Administración del capital humano para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Ayuso, J., & López, J. (1993). *Síndrome de burnout y SIDA*. Madrid, España: Cuadernos de Medicina Psicosomática.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos 17^o ed.* México: Cengage Learning.
- Carré, J., & Castillo, I. (2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de la empresa de servicios Moroni SRL Trujillo - 2019*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Chanto, C., & Mora, M. (2021). De la presencialidad a la virtualidad: Implicaciones para la población estudiantil de la Universidad Nacional de Costa Rica, ante la pandemia del COVID 19. *Revista Nuevo Humanismo Vol. 9 N° 2*, 9-12.
- Chávez, P. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia*. San Francisco de Milagro, Guayas, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Chiavenato. (2011). *Gestión del Talento Humano (5^a ed.)*. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.

- Cruz, M. (2013). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Madrid, España: Editorial CEP.
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia en la Sociedad Futura*. Bogotá: Norma.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping professions*. EUA: Human Sciences Press.
- Farias, A. (2016). *El modelo Burnout: engagement en enfermeros*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- Gil Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de Burnout*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil-Monte, P. (2006). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., & León, A. (2007). El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición,. *Revista ICEA*. 2007; 3 (5), 50-68.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* SBN: 978-1-4562-6096-5. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Leiter, M., & Maslach, C. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, EEUU: Jossey-Bass.
- Llucor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros Universidad Nacional de Jaén* ISSN: 2306-9805 ISSN: 2522-3240 Vol. 9 N° 1, 1-12.
- Lovo, J. (2021). The burnout syndrome: a modern problem. *Revista entorno Universidad Tecnológica de El Salvador* ISSN 2218-3345 N° 70, 110-120.
- Loza, A., & Zambrano, H. (2020). The human resources department as an important asset in the development of a company. *E-IDEA Journal of Business* Julio-Septiembre Vol. 2 N° 7, 1-12.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Maslach Burnout Inventory Manual*. EEUU: Consulting Psychologists Press.

- Miravalles, J. (2009). *Gabinete de Psicología*. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Introduccion%20y%20Defini>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. España: Pearson Educación.
- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population. *CSP Cadernos de Saúde Pública Reports in Public Health*, 2-10.
- Páliz, P. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159–188.
- Paucar, J. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Polo, G. (2022). *El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar Maestría en Gestión del Talento Humano.
- Prieto, E., & Therán, I. (2018). *Administración: teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- QuestionPro. (2021). *Cómo prevenir el Burnout laboral*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/como-prevenir-el-burnout-laboral/>
- Rodríguez, C. (2016). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Romero, A., & Zarate, J. (2022). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sayán, Huaura, año 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.

Velez, R. (2021). *Síndrome de burnout y el desempeño docente en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna, 2018*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>			
¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.	El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.	Variable 1: Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Defraudado emocionalmente.
					Agotamiento al finalizar
					Agotamiento matutino
					Agotamiento por interacción
					Desgaste emocional
					Frustración laboral
					Demasiado tiempo trabajando
				Agotamiento por contacto directo	
				Al límite de capacidades	
					Trato impersonal
			Variable 2: Desempeño laboral	Despersonalización	Endurecimiento personal
					Preocupación por endurecimiento
				Realización personal	Falta de empatía
					Culpabilidad percibida
			Entendimiento de personas		
			Efectividad en problemas		
			Influencia positiva		
			Energía en el trabajo		
			Rendimiento	Ambiente agradable	
				Estimulación post-integración	
				Logros valiosos	
				Manejo emocional adecuado	
				Cumplimiento de funciones	
				Logro de metas	
				Oportunidad en funciones	
				Adecuación en funciones	
				Mejora post-capacitación	
				Reconocimiento en funciones clave	
			Eficiencia	Cumplimiento de metas unitarias	
				Cumplimiento de normas	
				Responsabilidad laboral	
				Aplicación de experiencia	
				Habilidades personales	
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>			
¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022? ¿Cómo se relaciona la despersonalización o cinismo con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022? ¿Cómo se relaciona la disminución de la realización personal o eficacia profesional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022?	Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022. Determinar la relación entre la despersonalización o cinismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022. Determinar la relación entre la disminución de la realización personal o eficacia profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.	El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022. La despersonalización o cinismo se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022. La realización personal o eficacia profesional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022.			

					Buena predisposición
				Eficacia	Soluciones innovadoras
					Análisis favorable
					Atención sostenida
					Oportunidad en dificultades
					Búsqueda en aspectos positivos
				Efectividad	Colaboración y apoyo
					Rodeado de eficacia
					Iniciativa propia
					Plan de trabajo estructurado
					Necesidad de capacitación
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Básica	Población:	32 trabajadores	Técnica:	Encuesta
Nivel	Correlacional	Muestra:	32 trabajadores	Instrumentos:	Cuestionario
Diseño de investigación:	No experimental - Transversal	Método:	Científico, analítico, sintético	Tratamiento estadístico:	SPSS Versión XXIV Tablas de frecuencia