

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y**  
**SALUD OCUPACIONAL**



**SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN**  
**TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCTORA**  
**MECH SRL CUSCO 2022**

Tesis para obtener el grado académico de:  
**MAESTRO EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y**  
**SALUD OCUPACIONAL**

**AUTOR**

Br. Wylisman Vega Arias

**ASESORA**

Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín  
<https://orcid.org/0000-0002-0651-6230>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Higiene y Saneamiento Industrial

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

# SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCTORA MECH SRL CUSCO 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unasam.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

**Arzobispo Metropolitano de Trujillo**  
**Fundador y Gran Canciller de la Universidad**  
**Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

**Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

**Vicerrectora académica**

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

**Director de la Escuela de Posgrado**

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

**Vicerrectora de Investigación (e)**

Dra. Teresa Sofía Reategui Marín

**Secretaria General**

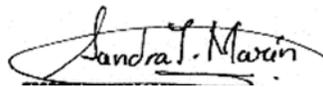
## CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín con DNI N ° 42796297, en mi calidad de asesora de la Tesis de Maestría titulado: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCTORA MECH SRL. CUSCO 2022, del maestrando Wylisman Vega Arias con DNI: 40829849, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la Escuela de Posgrado

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 25 de mayo de 2023



.....  
Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín  
<https://orcid.org/0000-0002-0651-6230>  
Asesora

## **DEDICATORIA**

*Para aquellas personas que no creyeron que fui resiliente quizá para muchos fui un gran genio y para otros muchos, quizá hasta un deficiente mental, pero estoy seguro que en alguno de los dos se equivocaron, ya que pueden hablar mucho pero ya le perdí la cordura, para ellos va dedicado este trabajo esperando que cambien y dejen de seguir pensando y confrontando la inteligencia y la disciplina que fue parte del éxito de este trabajo.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento más profundo al Ing. Fredy Mendiguri' Chávez quien fue líder gerente general de la empresa Constructora Mech SRL, por su confianza y el empoderamiento a todos sus colaboradores para realizar el emprendimiento y creer en la superación personal e intelectual de todo su equipo de colaboradores, esperando que el señor lo tenga en su gloria eterna.*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Wylisman Vega Arias con DNI 40829849, egresado de la Maestría en Seguridad e Higiene Industrial y Salud Ocupacional de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCTORA MECH SRL. CUSCO 2022, la que consta de un total de 72 páginas, en las que se incluye 23 tablas, 8 figuras y 12 páginas en apéndices.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 6 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*El autor.*



Wylisman Vega Arias  
DNI 40829849

## ÍNDICE

PORCENTAJE DE SIMILITUD.....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	iii
CONFORMIDAD DEL ASESOR .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. METODOLOGÍA.....	32
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSION .....	52
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES .....	56
VII. REFERENCIAS .....	58
VIII. ANEXOS .....	62
Anexo 1: Instrumentos de medición .....	62
Anexo 2: Consentimiento informado .....	64
Consentimiento informado .....	64
Anexo 3: Matriz de consistencia .....	65
Anexo 4: Autorización de la institución para ejecución de la investigación.....	67
Anexo 5: Prueba de Normalidad .....	68
Anexo 6: Prueba de Confiabilidad de los instrumentos obtenida del estudio piloto.....	69
Anexo 7: Base de datos de la investigación .....	70
Anexo 8: Matriz de base de datos del estudio piloto (Excel) .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de Variables: Síndrome de Burnout. ....	30
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de Variables: Desempeño laboral. ....	31
<b>Tabla 3</b> Jurados expertos. ....	35
<b>Tabla 4</b> Interpretación del coeficiente de confiabilidad. ....	35
<b>Tabla 5</b> Escalas de medición de Variables. ....	36
<b>Tabla 6</b> Escala de tabulación de variables desempeño laboral. ....	37
<b>Tabla 7</b> Escala de tabulación de Variables Síndrome de burnout. ....	38
<b>Tabla 8</b> Distribución de frecuencias del desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	40
<b>Tabla 9</b> Niveles del desempeño de tareas en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	41
<b>Tabla 10</b> Niveles del desempeño contextual en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	42
<b>Tabla 11</b> Niveles del desempeño organizacional en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	43
<b>Tabla 12</b> Niveles de Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	44
<b>Tabla 13</b> Niveles de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	45
<b>Tabla 14</b> Niveles de Despersonalización del Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	46
<b>Tabla 15</b> Niveles de realización personal del Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	47
<b>Tabla 16</b> H1: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	48
<b>Tabla 17</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. ....	48
<b>Tabla 18</b> Prueba de muestras emparejadas. ....	49
<b>Tabla 19</b> Correlaciones. ....	49
<b>Tabla 20</b> Prueba de muestras emparejadas. ....	50
<b>Tabla 21</b> Correlaciones entre el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral. ....	50
<b>Tabla 22</b> Prueba de muestras emparejadas. ....	51
<b>Tabla 23</b> Correlaciones en el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización profesional y el desempeño laboral. ....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Niveles de desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.....	40
<b>Figura 2</b> Niveles del desempeño de tareas en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.....	41
<b>Figura 3</b> Niveles del desempeño contextual del personal en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.....	42
<b>Figura 4</b> Niveles del desempeño organizacional del personal en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.....	43
<b>Figura 5</b> Niveles de Síndrome de Burnout del personal en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.....	44
<b>Figura 6</b> Niveles de Agotamiento emocional del Síndrome de Burnout del personal en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.....	45
<b>Figura 7</b> Niveles de Despersonalización del Síndrome de Burnout del personal en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.....	46
<b>Figura 8</b> Niveles de realización personal del Síndrome de Burnout del personal en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.....	47

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. La naturaleza del estudio fue descriptiva, relacional, transversal, de diseño no experimental y observacional con enfoques cuantitativos. La muestra fue conformada por 30 empleados administrativos de Constructora Mech SRL, Se utilizo dos cuestionarios. Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS), cuestionario de desempeño laboral aplicado a los empleados administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. En la investigación se concluye que existe una correlación negativa débil e inversa entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral. Lo que se verifica con la prueba de correlación de Spearman ( $r = -0,127$  y  $p = 0,001$ ), existe una correlación directa o positiva débil entre la dimensión de cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo ( $r = 0,231$  y  $p = 0,001$ ), existe una correlación directa o positiva media entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo ( $r = 0,448$   $p = 0,000$ ), existe una correlación inversa o negativa media entre la dimensión de falta de realización personal y el desempeño laboral ( $r = 0,576$   $p = 0,000$ ).

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral, despersonalización.

## ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between burnout and job performance. The nature of the study was descriptive, relational, cross-sectional, with a non-experimental and observational design with quantitative approaches. The sample consisted of 30 administrative employees of Constructora Mech SRL. Two questionnaires were used. Maslach Burnout Inventory Instrument (MBI-HSS), job performance questionnaire applied to the administrative employees of Constructora Mech SRL Cusco 2022. In the investigation it is concluded that there is a weak and inverse negative correlation between Burnout Syndrome and work performance. What is verified with Spearman's correlation test ( $r = -0.127$  and  $p = 0.001$ ), there is a direct or weak positive correlation between the dimension of emotional exhaustion and the work performance of administrative staff ( $r = 0.231$  and  $p = 0.001$ ), there is a direct or average positive correlation between the depersonalization dimension and the job performance of administrative staff ( $r = 0.448$   $p = 0.000$ ), there is an inverse or negative average correlation between the dimension of lack of personal fulfillment and job performance ( $r = 0.576$   $p = 0.000$ ).

**Keywords:** Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization.

## I. INTRODUCCIÓN

Constructora Mech SRL, es una empresa de ingeniería y construcción cuya oficina central se encuentra en la región del Cusco, empresa que cuenta con veintiséis años de experiencia, realizando obras civiles en el sur del país.

Por la coyuntura que vive el país el personal de constructora Mech SRL, al reinicio de sus actividades presentaba algún signo de estrés por la pandemia, vieron el trabajo como una oportunidad y salida a la cuarentena decretada por el gobierno, este cambio de vida repentino motivo aceptar trabajos distintos a su especialización y desempeño en lugares muy remotos a sus moradas, esto se pudo observar durante la reactivación de las obras en el rubro de construcción a la cual se dedica la empresa. Al inicio de actividades todo el personal se puso a disposición y compromiso de cumplir con los protocolos instaurados por el gobierno y constructora Mech SRL. frente a la pandemia que se vive, pasados las semanas y meses el personal de staff y producción empezaron a manifestar despersonalización, baja realización personal y cansancio emocional acompañado de dolores de espalda malestar general ,problemas digestivos y una falta de empatía entre compañeros y líderes de grupo, lo cual fue progresivo, estos síntomas que en principio se asumía a la pandemia, el personal de salud de obra asistió al personal aun centro de salud para la evaluación del personal donde se tuvieron diagnósticos de estrés físico, este malestar se fue incrementando en los meses posteriores debido a que los clientes ejercían presión de cumplimientos de metas, por ello el área de producción se vio en necesidad de incrementar sus jornadas laborales diarias, durante estas jornadas muchos trabajadores presentaron dolor de cabeza malestar estomacal mialgias, producto de la exigencia física, estos síntomas no solo se manifiestan como malestar físico y mental el personal se veía agotado es así que ante la rutina el trabajo extenuante y la presión del cliente el personal se mostraba agobiado y reactivo frente a sugerencias de parte de sus compañeros y líderes, muchas veces optaron por el absentismo del trabajador de la empresa y trasgredir los protocolos de la empresa.

Actualmente se está estudiando un modelo que hace hincapié en la representación del estrés laboral como un proceso dinámico e interconectado con cuatro niveles de impacto:

el puesto de trabajo del empleado, la estructura organizativa, la cultura y las políticas económicas y políticas.

A nivel internacional Según estudios realizados por Ramírez (2017), señala que, según los resultados de un estudio a gran escala, más del treinta por ciento de los profesionales sanitarios padecen estrés laboral crónico y síndrome de burnout. Además, señaló que aproximadamente el ocho por ciento de los trabajadores sanitarios experimenta altos niveles de agotamiento emocional, que incluye fatiga y frustración; el doce por ciento experimenta despersonalización, que se traduce en una falta de empatía hacia los pacientes (trato distante y cínico); y el dieciocho por ciento experimenta bajos niveles de realización personal, lo que afecta negativamente a su productividad y eficiencia. Además, señaló que el desgaste emocional se asocia con más frecuencia a las mujeres, mientras que la despersonalización ha demostrado ser más común en los varones.

Tait, D., Shanafelt et al. (2015) la prevalencia de la ansiedad y la satisfacción con el equilibrio entre la vida laboral y personal entre los médicos y empleados americanos en comparación con un estudio anterior de 2011, con una muestra de 6880 médicos de todas las disciplinas. Como consecuencia, afirman que el cincuenta y cuatro por ciento de los médicos declararon al menos un síntoma de cansancio en 2014, frente al cuarenta y cinco por ciento en 2011. De 2011 a 2014, disminuyó la satisfacción de los médicos con el equilibrio entre su vida laboral y personal (cuarenta y ocho comas cinco frente a cuarenta comas nueve por ciento). Descubrieron diferencias significativas en las tasas de agotamiento y satisfacción con el equilibrio entre la vida laboral y personal en función de la especialidad. La conclusión del estudio es que, entre 2011 y 2014, disminuyeron el agotamiento y la felicidad de los médicos con su propio equilibrio vida-trabajo. Además, el desgaste profesional afecta a más de la mitad de los médicos estadounidenses.

En Colombia, Andrade, Sanabria, Morales, Rodríguez y Oyuela (2013) investigaron la frecuencia con la que las enfermeras de la clínica de Ibagué reportaron burnout (Tolima). Para ello utilizaron el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), una entrevista estructurada y una metodología descriptivo-cuantitativa de corte

transversal. Sin embargo, las subescalas de cansancio emocional (noventa y tres por ciento), despersonalización (setenta y ocho por ciento) y satisfacción personal (ochenta por ciento) obtuvieron puntuaciones bajas. Los resultados no indican síndrome de burnout en la muestra (sesenta y nueve, punto setenta por ciento alto).

En Sudamérica es un gran problema; Chile tiene la mayor tasa de incidencia, alcanzando hasta el 83 por ciento de los casos, con mayor afectación entre las médicas, mientras que en Perú son más afectados los médicos y las enfermeras. En Argentina, el catorce coma cuatro por ciento de los médicos residentes padecen la enfermedad, mientras que, en Uruguay, sólo el nueve por ciento. (Dávila, 2011).

A nivel nacional en la región Junín Munguía, (2019) en su estudio: “Influencia del estrés en el rendimiento de los trabajadores de construcción civil hospitalaria – 2017”. Realizó un estudio a cien trabajadores del sector Construcción Civil, concluye que, a mayor estrés laboral, la despersonalización aumenta con el agotamiento laboral y se reduce con la valoración del rendimiento laboral, y viceversa.

En cuanto a la variable del rendimiento laboral, el nivel obtenido en la muestra es confortable. Esto tiene sentido, dado que el ochenta y ocho por ciento de los encuestados en la investigación calificó su rendimiento laboral de excepcional, seguido de un doce por ciento que lo calificó de bueno, etc.

Sinarahua (2017), La investigación Prevalencia del SBO en el Personal de Seguridad Municipal 2017 buscó descubrir los factores de riesgo del síndrome de burnout en los serenazgos de Maynas Iquitos. Se considera que los empleados de la unidad de Serenazgo presentan grados moderados o bajos de síndrome de burnout, más que severos. Además, no existe correlación entre esta condición y el sexo, la edad, el estado civil, el grado de educación, la antigüedad, el horario laboral o las horas semanales trabajadas.

Avelino (2014), La tesis de la autora, titulada "Grado de afectación y factores asociados al síndrome de burnout en el personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Leoncio Prado - 2014". Con una muestra probabilística aleatoria simple de 116 personas se examina el grado de afectación y las variables relacionadas con el SBO en

el personal administrativo y asistencial de la Red de Salud Leoncio Prado. Los hallazgos fueron reportados por la Universidad de Huánuco de Perú.

Esta investigación indicó que el cuarenta y uno punto cuatro por ciento de los profesionales de la Red de Salud Leoncio Prado estaban afectados por el Síndrome Burnout en algún grado, siendo los trabajadores administrativos el veinte y uno punto seis por ciento y los trabajadores de servicios el dieciocho punto ocho por ciento. Los antecedentes facilitan la comprensión de hasta qué punto afecta el agotamiento a los trabajadores.

Arias y Núñez (2014), el propósito del estudio Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial en Arequipa, fue presentar los hallazgos del síndrome de burnout en una muestra de cincuenta y ocho supervisores de seguridad industrial, con edades comprendidas entre veintidós y cincuenta y ocho años (cincuenta y cuatro, punto tres por ciento de hombres y cuarenta y seis, punto seis por ciento de mujeres). El ochenta y siete por ciento de los supervisores evaluados mostraban un burnout leve, y la escasa realización personal se asociaba a un mayor grado de gravedad en los tres componentes de la enfermedad. La edad se asocia tanto con el desgaste emocional y la despersonalización como con altos grados de realización personal. A pesar de que no existen diferencias evidentes entre hombres y mujeres, las mujeres se ven mucho más afectadas por este trastorno.

A nivel local, Sarmiento, G. (2019) realizó una investigación correlacional sobre el “síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco en el año 2017”, UNMSM, donde se observa que, de los ciento diez trabajadores, once (diez por ciento) son casos severos de síndrome de Burnout; veinte (dieciocho punto dos por ciento) presentaron Síndrome de Burnout moderado y treinta y ocho (treinta y cuatro punto cinco por ciento) Burnout leve.

Las dimensiones, con mayores porcentajes de satisfacción son: Trabajo actual, con cuarenta por ciento, Trabajo en general con treinta, punto nueve por ciento e Interacción con los compañeros de trabajo con veintinueve, punto uno por ciento.

Estrada, (2019) en su investigación: "Prevalencia del síndrome de burnout y sus consecuencias en la productividad de las enfermeras de una organización hospitalaria del Cusco en el año 2019". Realizó una investigación en una población de 127 enfermeras y concluyó que el SBO no tuvo efecto en la variable de rendimiento laboral, resultando con un puntaje de setenta y cinco por ciento; el nivel de prevalencia en el estudio es medio lo cual determina que no existe correlación entre la medida de rendimiento y el burnout entre los enfermeros de la unidad hospitalaria objeto de la investigación.

En el estudio de Osco (2015) "La vinculación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la fuerza laboral de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas Apurímac en el año 2014 de la Universidad Nacional José Mara Arguedas de Andahuaylas", se empleó un cuestionario de desempeño laboral. (Rodríguez y Ramírez, 2015). Los resultados indican que existe una correlación positiva e indirecta entre la gestión del talento y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, como lo demuestra el coeficiente de correlación de Spearman. En base a los resultados de este estudio, se puede concluir que la gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pacucha se caracteriza por la falta de productividad y efectividad en su impacto sobre el desempeño de los trabajadores.

El autor Montestruque, L. (2018). desarrolló un estudio [ Burnout y Afrontamiento de nivel socioeconómico medio -bajo]. Universidad Católica del Perú. Una investigación descriptiva, transversal y correlacional que incluyó a noventa y tres profesores de un colegio y empleó el MBI-ED y el COPE como instrumentos llegó a la conclusión de que los niveles de burnout están relacionados con parámetros sociodemográficos como la edad, la experiencia laboral y las horas de trabajo; También se demostró que los niveles de ansiedad de resolución de problemas se relacionaban negativamente con el síndrome, pero que los niveles de ansiedad de evitación se relacionaban positivamente con el síndrome; dentro del grupo, catorce mujeres presentaban mayor autorrealización que los hombres; se encontró que la dimensión de autorrealización tenía las correlaciones más altas con las estrategias de afrontamiento, entre las que se encontraron correlaciones negativas con la desvinculación conductual,

el consumo de sustancias y la negación, todos ellos síntomas del síndrome; se descubrió que la autorrealización tenía las correlaciones más altas con las estrategias de afrontamiento.

Este trastorno, reconocido por primera vez por H.B. Bradley en 1969 y denominado "agotamiento del personal" en aquella época, hace referencia al extraño comportamiento de ciertos empleados policiales que interactúan con delincuentes juveniles. Específicamente, los resultados enfatizan la importancia de la despersonalización entre los gendarmes chilenos, indicando que el diseño de tratamientos para este grupo podría beneficiarse de un enfoque en esta característica. También se demostró que los niveles de ansiedad de resolución de problemas se relacionaban negativamente con el síndrome, pero que los niveles de ansiedad de evitación se relacionaban positivamente con el síndrome. (Álvarez, P. Cabrera, F. 2019)

Según el estudio de Maslach (1981), El burnout se caracteriza por tres rasgos o dimensiones: despersonalización, agotamiento emocional y bajo rendimiento (también llamado cinismo). La primera definición se refiere a "la pérdida progresiva de la capacidad para realizar una tarea" y hace hincapié en el aspecto humano del burnout. (Copca et al., 2017, p.3). Máynez, et al (2017) Esta dimensión se define como "la experiencia de ser emocionalmente incapaz de contribuir más debido a la exposición continua a responsabilidades relacionadas con el trabajo" (p126). Según estos autores, cuando esta dimensión está presente, "los trabajadores se sienten muy cansados (física o psicológicamente)" debido a la exposición prolongada a condiciones de alta presión en el trabajo. Del mismo modo, el cansancio emocional tiende a "repercutir en la salud mental y/o física de las personas", dando lugar a diversas "enfermedades psicopatológicas como la ansiedad, los comportamientos obsesivo-compulsivos, la depresión y las adicciones". Esta dimensión "conlleva una pérdida considerable de rendimiento profesional, que puede traducirse en una elevada rotación de los trabajadores, absentismo e incluso abandono del puesto de trabajo, todo lo cual puede conducir a un deterioro de la calidad de la atención o los servicios. (García-Campayo et al., 2016, p. 401).

Consuelo, C. (2018) nos dice que El síndrome de burnout es la consecuencia del estrés laboral continuo, cuando las altas expectativas en el lugar de trabajo conducen a la despersonalización y a una sensación de fracaso en la oficina.

Choy, R. (2017), Es importante señalar que esta enfermedad se manifiesta sobre todo en profesiones que requieren una interacción directa e interpersonal con los demás.

Por otro lado, De la cruz, R. (2018) El Burnout puede ser visto como un proceso que se manifiesta en el cuerpo de una persona durante un momento de cambio de proceso, para lo cual la reacción biológica será variada. Por lo tanto, afirma que el Síndrome de Burnout está compuesta de varias etapas:

Fase de entusiasmo e idealismo, es cuando una persona entra en un nuevo lugar de trabajo con mucha ilusión, determinación y sus propios puntos de vista. Aquí, la persona está demasiado comprometida en su trabajo, adquiriendo una variedad de deberes y tareas que le obligan a trabajar voluntariamente de más. Aquí pueden manifestarse diversas causas inductoras de estrés, juntas o por separado.

Durante la fase de estancamiento, las expectativas del empleado cambian como consecuencia de su incapacidad para alcanzar los objetivos iniciales; la recompensa del trabajador no se corresponde con su esfuerzo. Las excesivas exigencias impuestas al mismo trabajador le hacen experimentar preocupación y agotamiento. Dedicar un gran esfuerzo a hacer frente a las exigentes circunstancias de su empleo, pero cree que no reacciona adecuadamente. Existe tanto un bajo rendimiento laboral como el deseo de cambiar o buscar un nuevo trabajo.

Etapa del fracaso, A pesar de la apariencia de desánimo y desesperación, que van acompañados de agotamiento, persiste la esperanza de que tal vez se fijen en él y le ofrezcan el premio que esperaba. El individuo cree que los recursos disponibles son insuficientes, considera que el esfuerzo emocional es considerable y que la organización u otras personas lo compensan de forma inadecuada; también cree que nada de lo que consigue es apreciado. A la menor provocación, el trabajador se vuelve irritable y presta poca atención a su tarea, lo que provoca descontento y conflictos sociales y laborales.

También puede provocar el desarrollo de numerosos problemas de salud médica y psicológica, que se traducen en baja autoestima y bajo rendimiento.

Fase de apatía, Los observadores perciben una transformación en la personalidad y el carácter del personal. El individuo desarrolla una cualidad protectora, se distancia de los demás, Muestra pesimismo e intenta evitar las situaciones difíciles. Maltrata a sus jefes, ha perdido su brújula moral e incluso puede cuestionarse su elección de trabajo. La persona hará caso omiso de sus responsabilidades, se ausentará del trabajo y se apartará de sus compañeros. Desatienden el trabajo y pierden la capacidad de comunicarse con sus compañeros. Es durante esta etapa cuando empiezan a manifestarse o intensificarse los problemas físicos y emocionales, como el agotamiento, las enfermedades gastrointestinales, migraña y la depresión.

Durante el periodo de burnout, la persona sufre una transformación total y tiene una sensación de fracaso profesional. En algún momento, estallará y tendrá malas consecuencias para la salud. El individuo se siente vacío en varias facetas de su vida. Los cambios cognitivos y psicológicos de la persona se hacen crónicos, su vida laboral se vuelve insatisfactoria e infructuosa, y quiere dejar su trabajo. Todos los efectos físicos y mentales se agravan, dando lugar a la aparición de psicosis, neurosis e ideación suicida, entre otros.

Pacheco, J. (2016), Esta condición, según el estudio, es resultado de la relación del operador con su entorno laboral, así como de sus contactos con sus compañeros y superiores, ya que demuestra que el burnout dependería de tres variables: individual, social y organizativa. Para Castillo, R. (2016), el Burnout se distingue porque se asemeja a un grado muy avanzado o grave de estrés que empeora con el tiempo y provoca un dolor cada vez mayor, como el agotamiento físico y mental. Contribuye al agotamiento la cantidad de trabajo, que está relacionada con la forma en que el empleado interactúa con el cliente. Este agotamiento crónico se manifiesta en el estado físico del individuo, así como en su comportamiento y sus emociones

Graue y otros (2017), se vio que síndrome de Burnout presenta múltiples niveles como son:

Leve: Cuando se manifiestan síntomas vagos e inespecíficos (dolores de cabeza, dolor de espalda, lumbalgia), el individuo afectado queda incapacitado. La incapacidad para despertarse por la mañana o fatiga patológica es uno de los primeros signos leves que sirven de indicador de alerta.

Moderado: Insomnio, deficiencias de atención y concentración, y una propensión significativa a la automedicación.

El desapego, la irritación, el cinismo, el cansancio, el aburrimiento y la falta de idealismo conducen al agotamiento emocional y a emociones de frustración, ineptitud, culpabilidad y baja autoestima.

Grave: Desarrolla aversión al trabajo y cinismo hacia los pacientes y la profesión, lo que aumenta el absentismo y a menudo conduce al abuso de drogas.

Extrema Aislamiento, depresión crónica, crisis existencial y riesgo de suicidio.

Maslach y Jackson (1981) reconocen que el Síndrome de Burnout se puede clasificar en tres aspectos.

Se caracteriza por el agotamiento, la falta de vitalidad y la percepción de que se han vaciado las reservas emocionales. Puede producirse en relación con la irritación y el estrés, hasta el punto de que ya no hay impulso para seguir adelante con las tareas.

El factor conocido como despersonalización o cinismo es responsable de la aparición de actitudes negativas y de una falta de sensibilidad tanto hacia los clientes como hacia los compañeros de trabajo. En consecuencia, este fenómeno da lugar a conflictos interpersonales y sentimientos de aislamiento social. La forma de tratar a los individuos con despersonalización se basa en generalizaciones, clasificaciones y exclusiones en un esfuerzo por evitar cualquier aproximación desgaste.

La falta de Realización Personal se refiere a la mala autoevaluación que resulta de la percepción de que el propio trabajo no está produciendo resultados. Esto hace referencia a los problemas de rendimiento. Este componente indica la propensión a autoevaluarse negativamente, lo que incita una disminución de la sensación de competencia en la profesión.

Según Palmar y otros (2014), El desempeño en el puesto de trabajo se define como el desarrollo de cada individuo dentro de una organización que, deben tener éxito y ser eficientes y eficaces en el cumplimiento de las obligaciones que les han sido encomendadas para alcanzar los objetivos de la organización, debe adaptarse a las expectativas y requisitos de la empresa. (pág. 166)

Según el autor, Montejo A., (2009), el rendimiento laboral se describe como "Las acciones y comportamientos de los empleados desempeñan un papel fundamental en la consecución de los objetivos de una organización. Estas acciones pueden cuantificarse en función de las capacidades de cada individuo y de su contribución al éxito de la empresa". El rendimiento laboral de una persona es el resultado directo de sus pensamientos y emociones, que también influyen en sus comportamientos, su capacidad para alcanzar objetivos y su grado de compromiso. (págs. 12-23)

De acuerdo a Chiavenato, I, (2010) el rendimiento en el trabajo se describe como "el comportamiento del trabajador en la consecución de los objetivos establecidos; forma parte del plan del individuo para alcanzar los objetivos". Por lo tanto, se establece que "el rendimiento en el trabajo es el conjunto de comportamientos productivos de los trabajadores dedicados a alcanzar los objetivos y estrategias establecidos.". (pág. 210)

El rendimiento en el trabajo se define por la producción, que evalúa la eficacia con la que cada empleado ejecuta sus obligaciones laborales y está relacionada con los objetivos, las metas y la cantidad de tiempo empleado para alcanzarlos; el individuo es el recurso más importante. (p.236).

Robbins (2004) determina:

La importancia de poder definir objetivos y metas para promover un mejor rendimiento laboral y buenas actitudes hacia el trabajo concluye que el rendimiento global es mayor cuando los objetivos son significativamente más exigentes. (p. 564)

Según Salgado y Cabal, (2011) Se refiere a las competencias del puesto de trabajo, cuyas características principales consisten en los conocimientos, habilidades y capacidades del trabajador. También se analizan las siguientes categorías:

Conocimientos técnicos

Capacidad de Toma de decisiones

Capacidad en la resolución de los problemas

Capacidad de organización y planificación

Productividad donde se fija en la calidad y cantidad de trabajo. (p.77)

Según Salgado y Cabal (2011) No sólo se tienen en cuenta los talentos del trabajador, sino también sus actitudes como:

Compromiso con la organización

Iniciativa

Orientación a objetivos y resultados

Compartir y transmitir conocimientos.

Colaboración y cooperación con los compañeros

Según Salgado y Cabal (2011), el término "comportamiento organizativo" puede definirse como:

La utilización eficiente del tiempo y de los recursos de trabajo

La adhesión consciente al mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo.

El concepto de mantenimiento voluntario del rendimiento laboral se refiere a los esfuerzos proactivos realizados por los individuos para mantener y mejorar su productividad y eficacia relacionadas con el trabajo.

El concepto de ritmo de trabajo voluntario eficiente se refiere al patrón óptimo y autodirigido de productividad y compromiso en las tareas.

El tema de debate se refiere a la asistencia al trabajo y a la utilización eficaz del tiempo.

Trujillo (2014) La autoevaluación es la valoración objetiva que hace el individuo de su propio rendimiento en el trabajo. Esta autoevaluación, que se obtiene a través de cuestionarios escritos y puede considerarse también como la evaluación del superior jerárquico del empleado, que puede ofrecer comentarios sobre los resultados, ayuda al empleado a sentirse dedicado a los propósitos de la organización o empresa.

En cuanto al entorno político, se han registrado grandes tasas de abandono en los sistemas sanitarios estatales, a menudo debido a la gran demanda de atención a los

pacientes y a la falta de recursos materiales. Por último, en el entorno tecnológico, la mayoría de los profesionales carecen de formación en el manejo de equipos complejos, lo que podría traducirse en una disminución del rendimiento laboral. (Cubero & Wray, 2020, p. 4)

En cuanto a la Formulación de hipótesis general:

HG: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. Y sobre las Hipótesis específicas:

H1: Existe relación entre el Síndrome de Burnout su dimensión Agotamiento Emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.

H2: Existe relación entre el Síndrome de Burnout su dimensión Despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de constructora Mech SRL Cusco 2022.

H3: Existe relación entre el Síndrome de Burnout su dimensión falta de realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.

En la actualidad, se está considerando un modelo ecológico que hace hincapié en la descripción del estrés relacionado con el trabajo como un proceso dinámico e interconectado con cuatro niveles de impacto, que incluyen el puesto de trabajo del trabajador, la estructura organizativa, la cultura y las políticas económicas y políticas.

El progreso de su utilización ha demostrado lo contrario, es decir, que el síndrome de burnout puede aplicarse a todo tipo de profesiones. En consecuencia, el instrumento fue utilizado con el personal administrativo de Constructora Mech SRL. El síndrome de burnout no es un diagnóstico exclusivo para evaluar el estrés en profesionales que tienen interacción directa con clientes que trabajan en el sector de servicios.

Recientes investigaciones demuestran la alta prevalencia del estrés laboral y del síndrome de burnout en diversos ámbitos laborales de nuestro entorno y de otras

naciones, lo que tiene efectos perjudiciales para el empleado y la organización en la que trabaja. En consecuencia, se han propuesto en varias ocasiones estrategias preventivas y terapéuticas a nivel individual, social y organizativo.

El SBO en el personal administrativo está relacionado con alteraciones emocionales, conductuales y sociales, así como con una disminución de la productividad y cambios en la vida familiar. También puede provocar un absentismo considerable e influir negativamente en el rendimiento laboral debido a problemas de salud física y mental, aparición frecuente de síntomas depresivos, automedicación y consumo de alcohol y otras drogas. (Navinés, y otros, 2016).

Se examinarán los factores del estudio, como el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de satisfacción personal entre los administrativos del sector de la ingeniería y la construcción de Mech SRL, para ver cómo se relacionan el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral. El estudio servirá de base para otros estudios comparables.

El Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia ha observado que el personal administrativo del hospital suele recibir tratamiento por molestias musculoesqueléticas en la cabeza, la espalda, el cuello, y los hombros, que son un signo común de estrés. (Tziner, Rabenu, Radomski y Belkin, 2015), En relación, entre otras cosas, con el malestar provocado por la sobrecarga de trabajo, la sensación de no ser apreciados por sus esfuerzos, los conflictos interpersonales entre los empleados o un mal ambiente de trabajo; factores que comparten la capacidad de provocar estrés, lo que hace pensar que la mayoría de la plantilla puede estar experimentando niveles de malestar e incluso el Síndrome de Burnout.

Con el fin de dar herramientas para crear métodos que disminuyan o eviten el SBO, en caso de que se produzca, la investigación estudiará la relación entre el SBO y el rendimiento laboral en el personal administrativo con servicio al cliente. Para evitar y mejorar la salud del personal administrativo, es crucial comprender la prevalencia del estrés laboral, el SBO y sus causas.

Para el análisis se utilizó una encuesta con una escala ampliamente reconocida en todo el mundo, como la MBI-HSS (encuesta de servicios humanos), para evaluar la SBO y descubrir las razones de la misma.

Según las encuestas sobre burnout, los médicos y otros trabajadores sanitarios declaran niveles más bajos de satisfacción, un mayor deseo de reducir las visitas a los pacientes, una mayor propensión a buscar pruebas o procedimientos y un mayor interés por la jubilación anticipada que otras profesiones (Schmoltdt, Freeborn, y Klevit, 1994). La capacidad de tratar, cuidar, aliviar el dolor, prevenir la enfermedad y ser el puente entre el conocimiento y la acción sanitaria debe ser alcanzada por los profesionales sanitarios para evitarlo. (Organización Mundial de la Salud, 2006)

Para que la atención al paciente y los valores de la sanidad pública sean efectivos, los recursos humanos del sector sanitario son esenciales. Si esto falla, el personal sanitario debe pasar a la atención terciaria para aumentar su felicidad personal y minimizar el agotamiento. (Organización Mundial de la Salud, 2008).

Forbes (julio,2020) análisis del sistema de atención de EE. UU, resumió los costos netos para las empresas estadounidenses de la siguiente manera.

Burnout cuesta entre \$ 125 mil millones y \$ 190 mil millones cada año en costos de atención médica. Los investigadores estiman que el estrés laboral representa el ocho por ciento del gasto nacional en atención médica.

El agotamiento a menudo conduce a empleados desconectados, que como resultado les cuestan a sus empleadores el treinta y cuatro por ciento de su salario anual.

Burnout es responsable de una cantidad significativa de rotación de empleados, entre el veinte por ciento y cincuenta por ciento, según la organización.

Para un problema que va en aumento, no hay duda de que enfrentar el desafío de administrar y prevenir el agotamiento debe ser una preocupación importante para cualquier empresa de hoy en día.

Herbert Freudenberger (1974) realizó investigaciones que dieron lugar a los conceptos de síndrome de burnout y cansancio, que definió como "cansancio mental y

psicológico, falta de motivación y devoción por el trabajo" (Ibarra y otros, p. 72). Del mismo modo, argumentó al inicio de su estudio que la descripción psicológica conceptual y operativa de una persona es un elemento que contribuye sustancialmente al cansancio emocional a largo plazo, tanto interpretativo como reaccionario. (Torres, et al., 2019, p107).

Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) dice que las dimensiones de despersonalización, satisfacción personal y cansancio emocional son la forma en que se expresa el síndrome de burnout. (Copca et al., 2017, p.2). Los autores definen el SBO (síndrome de burnout) como una afección que podría confundirse con otros trastornos, como el estrés laboral, pero subrayan que no existe similitud entre otras enfermedades y el síndrome de burnout.

Según Legassie et al., los creadores del Maslach Burnout Inventory definen el agotamiento profesional clínico como la presencia de una puntuación elevada de agotamiento emocional junto con una valoración elevada de despersonalización o una puntuación baja de autorrealización, En un examen de residentes de medicina interna, se encontró que el efecto del síndrome de burnout era de sólo el doce punto cinco por ciento, en comparación con el veinte y nueve punto cinco por ciento de los participantes que presentaban niveles significativos de desgaste emocional o despersonalización, a los que se suele dar este diagnóstico.

Si bien la seguridad laboral también ha disminuido constantemente, la era digital ha traído un nuevo tipo de presión veinticuatro horas al día, siete días a la semana a través de una cultura laboral constantemente conectada. Amy Blankson, fundadora y directora ejecutiva de Positive Digital Culture explicó este efecto: "En nuestra cultura 'siempre activa', luchamos con los límites digitales. Más del cincuenta por ciento de los trabajadores de EE. UU. Sienten que tienen que revisar su correo electrónico después de las 11 p.m. para mantenerse al día con el trabajo y su responsabilidad. Como resultado, el agotamiento aumenta y el compromiso disminuye".

La empresa Jobint del cinco al veinte seis de setiembre realizó un estudio regional a 4820 personas en Latinoamérica esta empresa reúne los portales de empleo en línea

como Bumeran y Hiring Room, el informe de Síndrome de Burnout 2022, reveló que los argentinos encabezaban la lista y son los más afectados de la región del sur: el ochenta y seis por ciento dijo haber experimentado el cuadro de Burnout, alcanzando un ochenta y dos por ciento la población chilena, Panamá setenta y ocho por ciento; Ecuador con setenta y cuatro por ciento y Perú con un sesenta y seis por ciento. M, Shulman (26.10.2022).

Los casos de burnout han aumentado drásticamente en los últimos 20 años debido a los cambios energéticos en el lugar de trabajo que se han producido en las naciones altamente industrializadas desde la década de 1970 y al desplazar los riesgos laborales del ámbito físico al mental (entre 1990 y 2010). Según los datos recogidos por un especialista en salud laboral, el número de empleados en peligro de experimentar los efectos negativos de las elevadas exigencias de un lugar de trabajo en evolución se ha duplicado con creces y actualmente se sitúa entre el veinte por ciento y veinte y cinco por ciento. (Traut Illner, 2011)

El estudio sobre el síndrome de burnout en América Latina experimenta estos procesos de manera más lenta y diferente, por lo que los estudios deben tener en cuenta las realidades de cada región y rol laboral a medida que se desarrollan. Por otro lado, debido a que la cultura latinoamericana tiene raíces profundas, los estudios deben involucrar una variedad de perspectivas disciplinarias.

En lo que se refiere a CESQT (Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo), elaborado por Gil Monte (2003), esto evalúa los aspectos de esfuerzo, cansancio psicológico, pereza y culpa de las dimensiones ilusión. El autor afirma que esta técnica puede ser utilizada para diferenciar entre los dos perfiles de la fase de desarrollo del Síndrome de Burnout en América Latina entre 2000 y 2010. Prácticamente, el cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI y la idea de burnout son equivalentes (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009, p. 211). Olivares y Gil-Monte (2009) las ventajas del MBI incluyen su amplia aceptación a escala mundial, el apoyo empírico a la estructura de los componentes, la prueba de validez divergente y concurrente, el hecho de que se ha utilizado en muchos países.

Los altos porcentajes de despersonalización, cansancio emocional y satisfacción personal se compararon en una investigación peruana con 4.664 médicos residentes. Las tres categorías de especialidades médicas se dividieron según la frecuencia del síndrome de burnout. Categoría de alta prevalencia Ginecología, ortopedia, cirugía general y anestesia (cuarenta, punto, ocho por ciento), grupo de moderada prevalencia medicina interna, cirugía plástica y pediatría (treinta por ciento) y grupo de baja prevalencia otorrinolaringología y neurología (quince, punto cuatro por ciento). Según estudios sobre la aparición del síndrome de burnout entre residentes de cuidados críticos en nosocomios de tercer nivel, se determinó que la prevalencia total del síndrome de burnout era de los treinta y cinco puntos siete por ciento en todas las especialidades. El estudio INCIBUS es un estudio multicéntrico internacional (MED Valero, V., Rivera., 2019).

Y en cuanto a las dimensiones del síndrome de Burnout:

Se caracteriza por el agotamiento, la falta de vitalidad y la percepción de que se han vaciado las reservas emocionales. Puede producirse en relación con la irritación y el estrés, hasta el punto de que ya no hay impulso para seguir adelante con las tareas.

El factor de Despersonalización o Cinismo es responsable del desarrollo de actitudes inversas e insensibilidad hacia los clientes y compañeros de trabajo. Esto provoca disputas interpersonales y soledad. La forma de tratar a los individuos con despersonalización se basa en generalizaciones, clasificaciones y exclusiones en un esfuerzo por evitar cualquier aproximación desgaste.

La falta de Realización Personal se refiere a la mala autoevaluación que resulta de la percepción de que el propio trabajo no está produciendo resultados. Esto hace referencia a los problemas de rendimiento. Este componente indica la propensión a autoevaluarse negativamente, lo que incita una disminución de la sensación de competencia en la profesión.

## Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables: Síndrome de Burnout.*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valores	Escala de medición
Variable Síndrome de Burnout	El SBO, palabra anglosajona o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT), se asocia a la exposición persistente a tensiones profesionales y al contacto cotidiano con pacientes, lo que da lugar a la manifestación de síntomas o dolor orgánico.	Agotamiento emocional (AE): La sobrecarga emocional puede producirse como resultado de las demandas emocionales impuestas a un individuo por fuentes externas.	Afirmaciones: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 Escala de Maslach Burnout Inventory MBI	Alto >27 Medio 19-26 Bajo <18	Ordinal Likert
		Despersonalización (DP): Una reacción distante y sin emociones hacia las personas que desempeñan funciones profesionales.	Afirmaciones: 5, 10, 11, 15, 22, del Escala de MBI	Alto >10 Medio 6-9 Bajo <5	Ordinal Likert
		Realización personal disminuida (RPD)	Afirmaciones: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 Escala de MBI	Alto >40 Medio 34-39 Bajo <33	Ordinal Likert

**Tabla 2**

## Operacionalización de Variables: Desempeño laboral.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valores	Escala de medición
Variable Desempeño laboral	El desempeño, es la productividad de cada trabajador en la realización de sus tareas laborales y está ligado a los objetivos, metas y tiempo utilizado para cumplirlas, siendo el individuo el recurso más significativo.	Desempeño de Tareas	Capacidad de toma de decisiones 1,2 Capacidad de organización y Planificación 3,4 Capacidad de resolución de Problemas 5 Conocimientos profesionales y-o Técnicos 6,7 Productividad 8,9	Bueno 33-45 Regular 21-33 Malo 9-20	Ordinal Likert
		Desempeño contextual	Orientación a objetivos y resultados 10,11 Iniciativa 12,13 Compromiso de organización 14,15 Colaboración y cooperación con los compañeros 16,17 Compartir y transmitir conocimientos 18,19	Bueno 37-50 Regular 24-36 Malo 10-23	Ordinal Likert
		Desempeño organizacional	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral 20,21 Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo 22,23 Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales 24,25 Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo 26,27 Ritmo voluntario eficiente del trabajo 28	Bueno 33- 45 Regular 21-33 Malo 09-20	Ordinal Likert

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Objeto de estudio

En el estudio Descriptivo, estas investigaciones pretenden determinar las cualidades, atributos y perfiles de grupos, personas, comunidades, procesos, elementos o cualquier otra entidad objeto de investigación. Es decir, no pretenden relacionarse, sino evaluar o recabar datos sobre las ideas o variables a las que se refieren, ya sea por separado o conjuntamente. (Hernández S, 2014, pág. 92).

El nivel correlacional del objetivo de la investigación será determinar la asociación o el grado de correlación entre dos o más variables en una circunstancia determinada. A pesar de su limitado poder explicativo, dos variables vinculadas aportan información beneficiosa. (Hernández S, 2014, pág. 98)

Hernández et al. (2014) esperan que la secuencia observacional sea transversal. "Establece el instante o punto en el tiempo en el que se produce la recogida de datos. El objetivo es caracterizar las variables y examinar cuándo y cómo coocurren a lo largo de un periodo de tiempo determinado."(p.154).

Cabe señalar que este tipo de diseño es apropiado para la presente investigación, ya que el trabajo se realizó en un breve plazo de tiempo y todos los datos se recopilaron entre junio y diciembre de 2022.

El diseño metodológico que utilizaremos para esta investigación es de tipo:

Es no experimental porque puede considerarse un estudio que se lleva a cabo sin alterar los factores. En otras palabras, el estudio depende de la observación y evaluación de los acontecimientos tal y como se producen, y los factores independientes se dejan solos para evaluar su influencia en las variables dependientes. (Hernández S, 2014, pág. 152).

Según Hernández, et al. (2014) Las poblaciones deben definirse en términos de composición, lugar y tiempo. Una población es la agrupación de todos los objetos que comparten características similares. El tamaño de la población no implica que el trabajo sea de mayor calidad cuando es mayor; más bien, la eficacia de un proyecto de investigación

depende de lo bien que se defina la población en relación con el enunciado de la cuestión (p. 174).

“La muestra, que está predeterminada y sólo incluye una parte de la población investigada y se utiliza para recoger datos, es un subconjunto de la población” (p. 173).

Esta investigación adopta un enfoque de muestreo de conveniencia no probabilístico en el que la elección de los componentes se selecciona por criterios relacionados con la naturaleza del estudio o el tema objeto de la investigación y no por probabilidad. Además, las muestras ya seleccionadas se atienen a los criterios del estudio, que vienen determinados por la metodología de la investigación objeto de estudio. (Hernández S, 2014, pág. 176).

En el presente estudio, una encuesta y / o cuestionario se utilizaron para recoger datos de los empleados de ambos sexos Constructora Mech SRL que gestionan proyectos de ingeniería y construcción.

#### Criterios de Inclusión.

Profesionales de administración de proyectos de ingeniería y construcción de Constructora Mech SRL.

Profesionales de administración de proyectos de ingeniería y construcción de Constructora Mech SRL; que acepten voluntariamente participar en el estudio.

Profesionales de administración de proyectos de ingeniería y construcción de Constructora Mech SRL. Que tengan más de seis meses de labor en el área.

#### Criterios de Exclusión.

Profesionales de administración de proyectos de ingeniería y construcción de Constructora Mech SRL; que se encuentren de vacaciones.

Profesionales de administración de proyectos de ingeniería y construcción de Constructora Mech SRL; que no acepte participar de la aplicación del instrumento.

Profesionales de administración de proyectos de ingeniería y construcción de Constructora Mech SRL; que no completo los cuestionarios.

## 2.2 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Para conocer las tendencias y comportamientos probables de los encuestados en relación con el problema estudiado, las encuestas son un tipo de recogida de datos necesario para la investigación. Estas encuestas se realizaron mediante cuestionarios y sondeos de opinión en grupo, protegiendo siempre la identidad de los participantes. (Muñoz, R. 2011)

Para Hernández, et al. (2014) El cuestionario se compone de una serie de preguntas relativas a una o varias variables que deben calcularse o medirse. La solución debe ser coherente con la descripción del problema y la hipótesis. (p127)

El síndrome de burnout se evaluará mediante la escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS). Esta escala evalúa el estrés indagando sobre los sentimientos e ideas de los encuestados en relación con la forma en que se comprometen con su trabajo. Consta de 22 preguntas con valoraciones tipo Likert desde "nunca" hasta "todos los días", y considera tres aspectos o subescalas:

El cuestionario evalúa tres parámetros relacionados al Burnout: falta de Realización Personal (Personal Accomplishment) PA (relación inversa), Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) EE (relación directa) y Despersonalización DP (relación directa).

El Maslach Burnout Inventory Human Instrument (MBI-HSS) no necesita ser validado puesto que ya ha sido utilizado en varios estudios de investigación, incluido el estudio Olivares, Mena-Miranda, Macia y Jélvez ( 2011), Los autores del estudio "Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory Services (MBI-HSS)" Un estudio realizado en profesionales de Chile ha determinado que el MBI-HSS, debido a su validez factorial y a una consistencia interna satisfactoria en todas sus dimensiones, puede considerarse un instrumento adecuado para la evaluación del SBO en profesionales. Esta conclusión está respaldada por los resultados del estudio. (pp176-180)

En este estudio se utilizó el método validado de Huertas para determinar la prevalencia del síndrome de burnout cuya autora es la licenciada Huertas, Y. (2015)

Además, se realizó la prueba alfa de Cron-Bach para verificar la fiabilidad y validez estadística de ambas medidas, lo que debería servir como prueba adicional de su credibilidad en cuanto a investigación, contenido y opinión de expertos.

Para aumentar la fiabilidad del instrumento, se realizó un estudio sobre el alfa de Cron Bach, que debe tener un valor próximo a uno. La fiabilidad se estableció de este modo analizando los resultados de una prueba piloto en la que participaron treinta miembros del personal administrativo. Según Hernández, et al (2014), “Se denomina fiabilidad a la medida en que una herramienta de medición produce sistemáticamente los mismos resultados cuando se utiliza con la misma persona o elemento”. (p. 200).

Consuelo, C. (2018). Los especialistas, académicos y personal médico de la Universidad César Vallejo elaboraron y autorizaron el método que utilizo para evaluar mi desempeño laboral. De acuerdo al formato dado por la institución, se consideraron como criterios de pertinencia, la relevancia, y claridad de cada uno de los veintiocho componentes del instrumento.

### **Tabla 3**

*Jurados expertos.*

Experto	Especialidad	Aplicabilidad
Dr. Vértiz Osoreo Joaquín	Metodólogo	Aplicable
Dr. Alcas Zapata Noel	Metodólogo	Aplicable
Mg. Garro Aburto Luzmila	Temático	Aplicable

### **Tabla 4**

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad.*

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Moderada
0.41 a 0.60	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2007).

### 2.3 Análisis de la información

Se requirió a la alta dirección de Constructora Mech SRL. la aprobación para la realización del estudio. Se regulo con la Gerencia de Ingeniería y Construcción de la empresa para transmitir los objetivos del proyecto de investigación y solicitar la aprobación para el uso del instrumento y la recopilación de datos. Los días y horas de aplicar el instrumento serán incluidos en un cronograma de actividades que será suministrado.

Se opero el enfoque de encuesta, y las herramientas fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory de veintidós ítems y el cuestionario Job Performance de veintiocho ítems, que interroga a los profesionales sobre sus sentimientos y actitudes hacia sus colegas. Estas pruebas están diseñadas para evaluar la correlación entre el burnout profesional y el rendimiento laboral.

Ambos cuestionarios se realizaron entre diez a quince minutos y miden los aspectos del SBO y el desempeño laboral. Los cuestionarios se aplicarán por medio de correo electrónico y encuesta directa durante treinta días.

**Tabla 5**

*Escalas de medición de Variables.*

Escalas del Inventario	Mide	Ítems	Puntuación máxima	Escala
Agotamiento emocional (AE):	Estar emocionalmente agotado por el trabajo,provocado por las exigencias de otras personas sobre las propias emociones.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	54	Bajo
Despersonalización (DP):	Una actitud fría e indiferente hacia las personas que realizan su trabajo con profesionalidad.	5, 10, 11, 15, 22	30	Medio
Realización personal disminuida (RPD):	Los sentimientos de escasa competencia y fracaso profesional	4, 7, 9, 12,17, 18, 19, 21	0- 48	Alto

El SBO debe demostrarse mediante valoraciones altas en las medidas de cansancio emocional y despersonalización, así como valoraciones bajas en la escala de autorrealización.

**Tabla 6**

*Escala de tabulación de variables desempeño laboral.*

	Bueno	Regular	Malo
Desempeño de tareas 1-2-3-4-5-6-7-8-9	33- 45	21-33	<b>09-20</b>
Desempeño contextual 10-11-12-13-14-15-16-17-18-19	35-50	24-36	<b>10-23</b>
Desempeño organizacional 20-21-22-23-24-25-26-27-28	33-45	21-33	<b>09-20</b>

El cuestionario de Maslach y Jackson es un instrumento comúnmente utilizado en diversos estudios que ha obtenido una validación universal. La estructura tridimensional o trifactorial de este cuestionario de medida ha sido recreada en varias adaptaciones al español, y su validez y consistencia interna han sido establecidas en varias investigaciones realizadas en nuestro país. En todos los casos, se determinó que la traducción española del MBI cumple los criterios de validez factorial y consistencia interna para su uso en nuestro contexto sociocultural para la evaluación del síndrome de burnout. Fue revalidado por Frutos M, (2014) en España, el cual refiere que el inventario de Maslach es admitido.

Los resultados de estos instrumentos se tabularon en la aplicación estadística Ms. Excel, donde se realizó un análisis estadístico descriptivo de cada ítem y dimensión, que culminó con la formación de valores de medición en una escala de Likert. Además, se empleó el programa SPSS 25 (Statistical Package for Social Science) para realizar el análisis de confiabilidad.

Según las variables y sus dimensiones en estudio, los resultados se presentan en tablas y gráficos, y a continuación se estudian y comprenden a la luz del marco teórico. Para evaluar las tres hipótesis, se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra era inferior a cincuenta participantes. En consecuencia, se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95% para examinar las relaciones.

Los valores del coeficiente de correlación son:

0.00 No existe Correlación alguna entre las variables.

0.10-0.25 Correlación muy débil. Positiva o negativa

0.25-0.50 Correlación débil. Positiva o negativa

0.50-0.75 Correlación Moderada. Positiva o negativa

0.75-0.90 Correlación Fuerte. Positiva o negativa

0.90-1 Correlación muy fuerte. Positiva o negativa

### **Tabla 7**

*Escala de tabulación de Variables Síndrome de burnout.*

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0-18	19-26	<b>27-54</b>
Despersonalización	0-5	6-9	<b>10-30</b>
Realización Personal	<b>0-33</b>	34-39	40-48

A continuación, se desarrollan las tablas de distribución de frecuencias y los datos estadísticos, seguidos de una interpretación adecuada de los datos en el capítulo siguiente de la tesis.

Es importante señalar que se utilizaron métodos estadísticos como descriptivos e inferenciales.

De igual forma, se llevó a cabo utilizando SPSS 25 y/o Microsoft Excel 2016 como programa de aplicación.

Para la prevención; el uso de la encuesta se coordinó con el departamento de ingeniería y construcción para abordar el síndrome de burnout y, al mismo tiempo, mejorar el rendimiento laboral para una atención de calidad al usuario.

## **2.4 Aspectos Éticos**

El equipo de ingeniería y dirección de obra de Constructora Mech SRL, de acuerdo con el Principio de Autonomía, participará voluntariamente en este estudio sin influencias indebidas ni coacciones.

Principio de Beneficencia; El uso del programa beneficia el bienestar físico, emocional y psicológico del personal de ingeniería y gestión de proyectos de Constructora Mech SRL.

Para la prevención; el uso de la encuesta se coordinará con el departamento de ingeniería y construcción para abordar el síndrome de burnout y, al mismo tiempo, mejorar el rendimiento laboral para una atención de calidad al usuario.

Principio De No Maleficencia, Se mantendrán la información privada y los derechos individuales de los participantes, y se les educará sobre las ventajas del estudio sin poner en peligro la integridad física, psicológica o social de la población estudiada.

Principio de Justicia, No habrá discriminación por motivos de raza, etnia, edad o situación económica en lo que respecta a la oportunidad de participar en el estudio para toda la población de sujetos. La decisión de participar no se verá afectada por criterios de exclusión.

### III.RESULTADOS

#### Desempeño laboral.

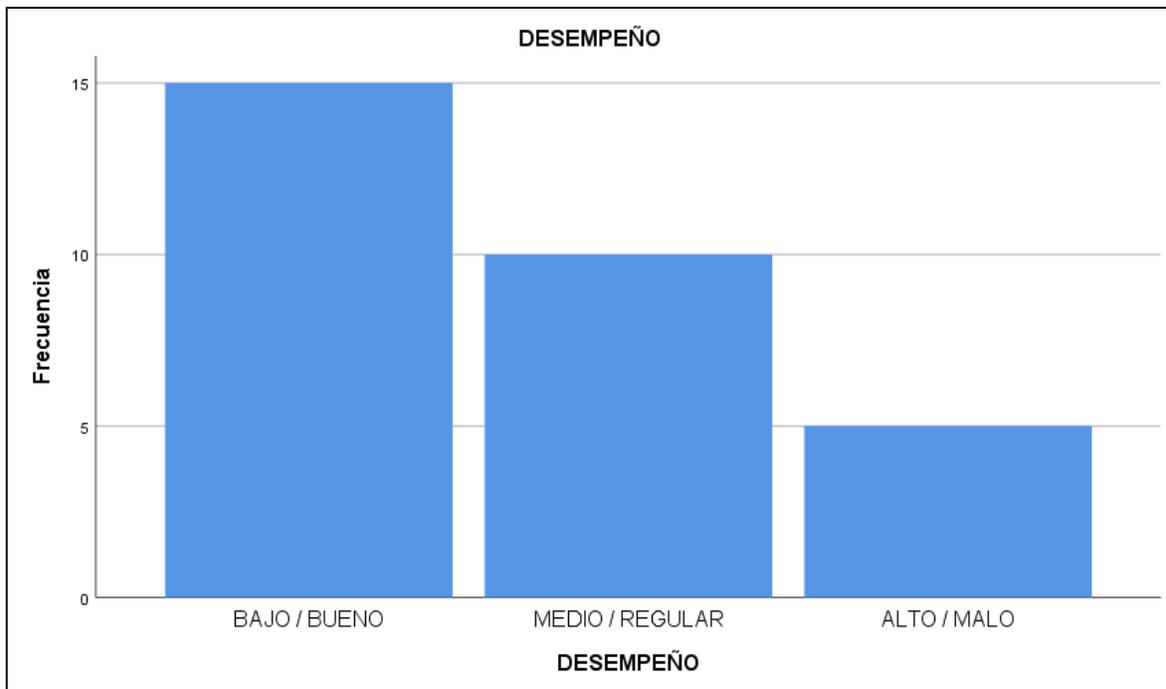
**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias del desempeño laboral en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.*

		Desempeño Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Bajo / bueno	15	50.0	50.0	
	Medio / regular	10	33.3	83.3	
	Alto / malo	5	16.7	100.0	
	Total	30	100.0		

**Figura 1**

*Niveles de desempeño laboral en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.*



## Desempeño de Tareas.

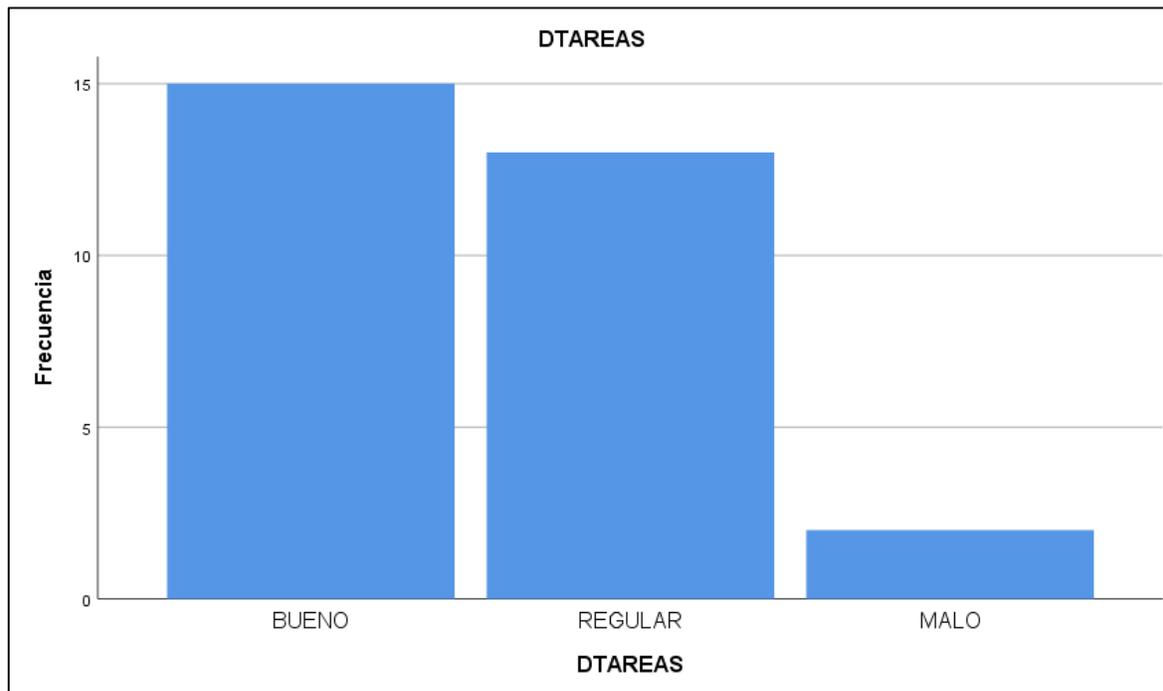
**Tabla 9**

*Niveles del desempeño de tareas en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.*

		Desempeño de Tareas		
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	15	50.0	50.0
	Regular	13	43.3	93.3
	Malo	2	6.7	100.0
Total		30	100.0	

**Figura 2**

*Niveles del desempeño de tareas en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*



## Desempeño Contextual

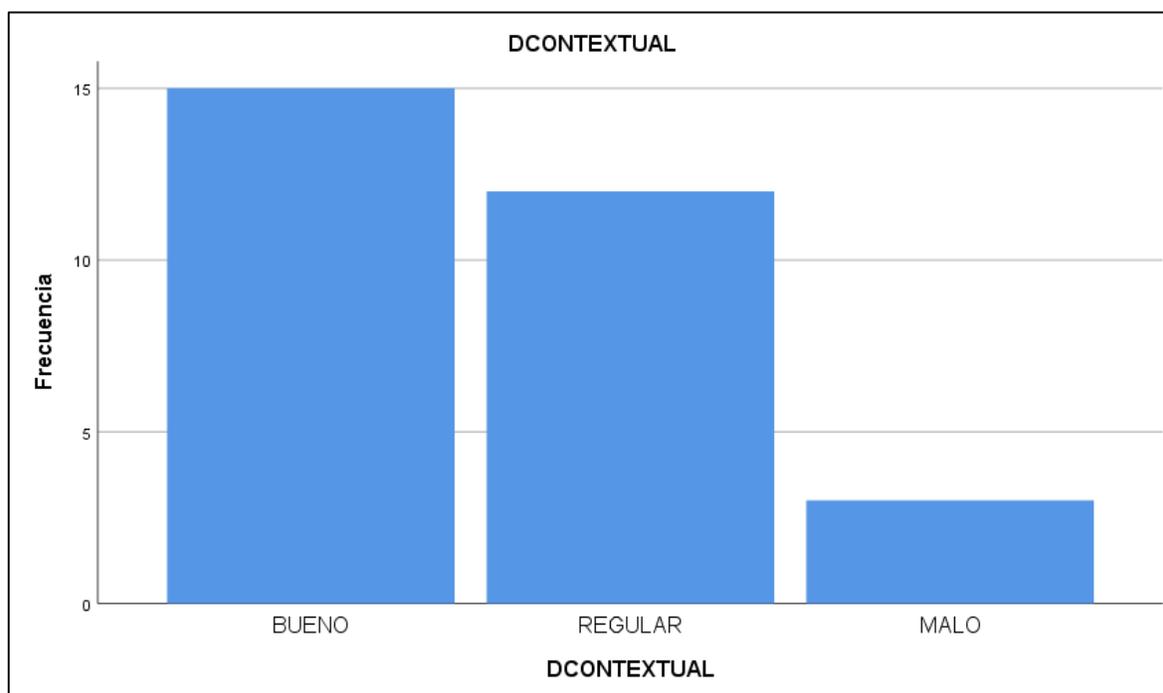
**Tabla 10**

*Niveles del desempeño contextual en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.*

		Desempeño Contextual		
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	15	50.0	50.0
	Regular	12	40.0	90.0
	Malo	3	10.0	100.0
Total		30	100.0	

**Figura 3**

*Niveles del desempeño contextual en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.*



## Desempeño Organizacional.

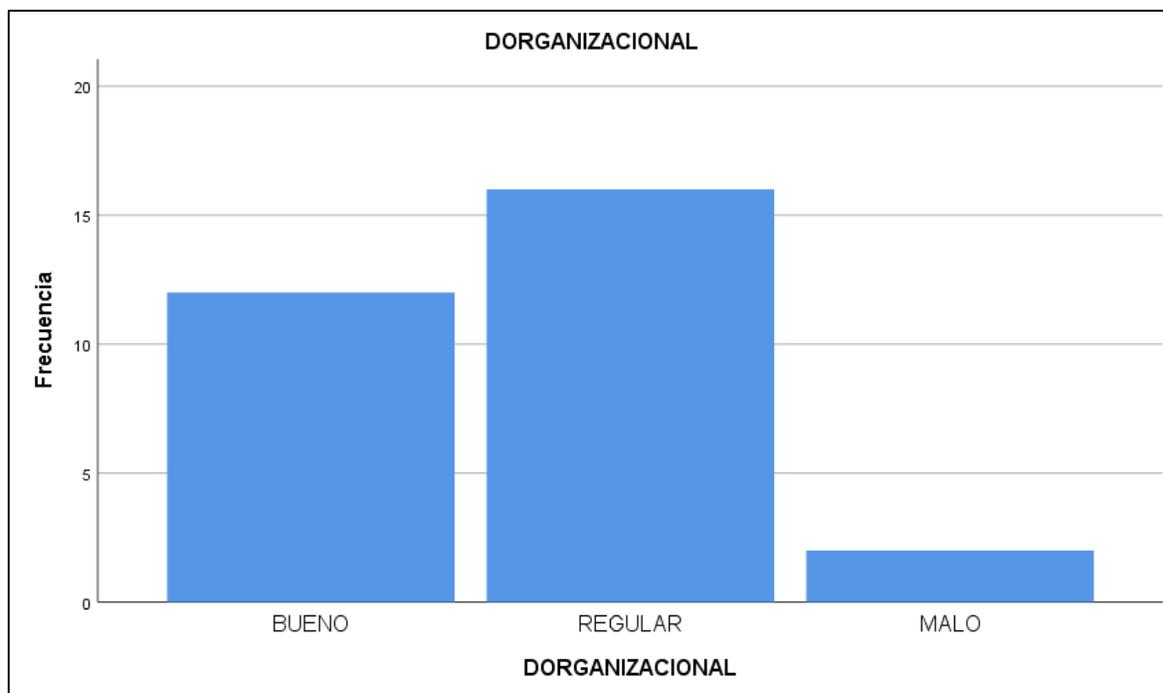
**Tabla 11**

*Niveles del desempeño organizacional en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*

<b>Desempeño Organizacional</b>				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	12	40.0	40.0
	Regular	16	53.3	93.3
	Malo	2	6.7	100.0
	Total	30	100.0	

**Figura 4**

*Niveles del desempeño organizacional en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*



## Síndrome de Burnout.

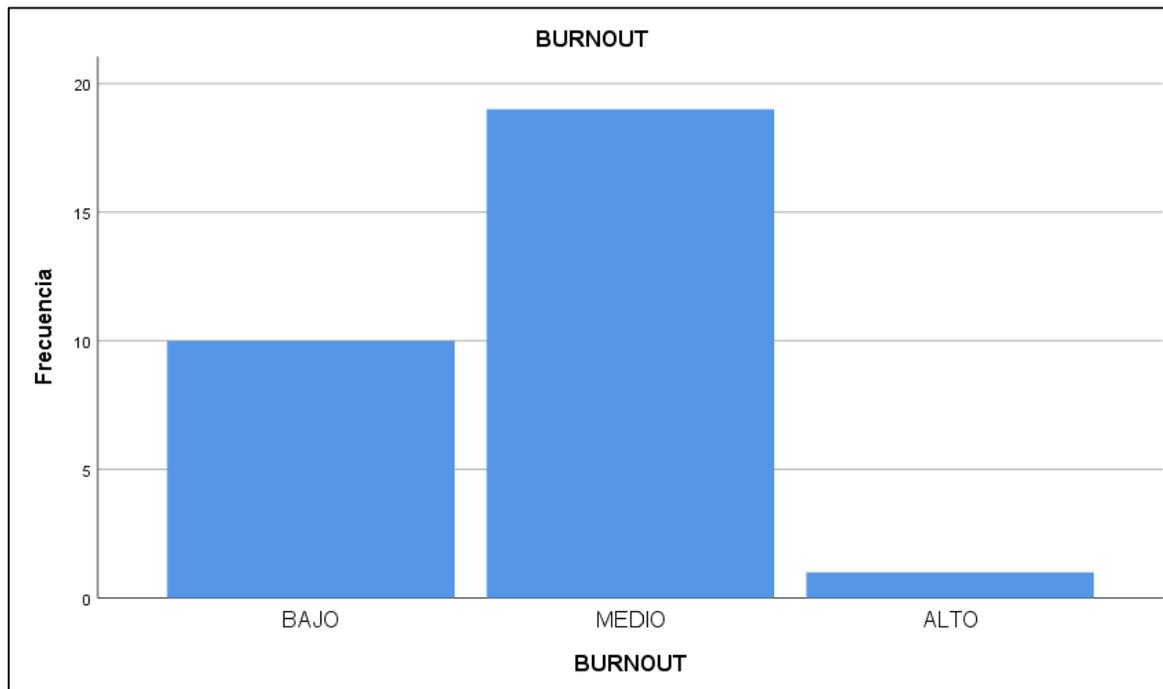
**Tabla 12**

*Niveles de Síndrome de Burnout en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*

<b>Síndrome de Burnout</b>				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	33.3	33.3
	Medio	19	63.3	96.7
	Alto	1	3.3	100.0
Total		30	100.0	

**Figura 5**

*Niveles de Síndrome de SBO en administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*



## Agotamiento Emocional

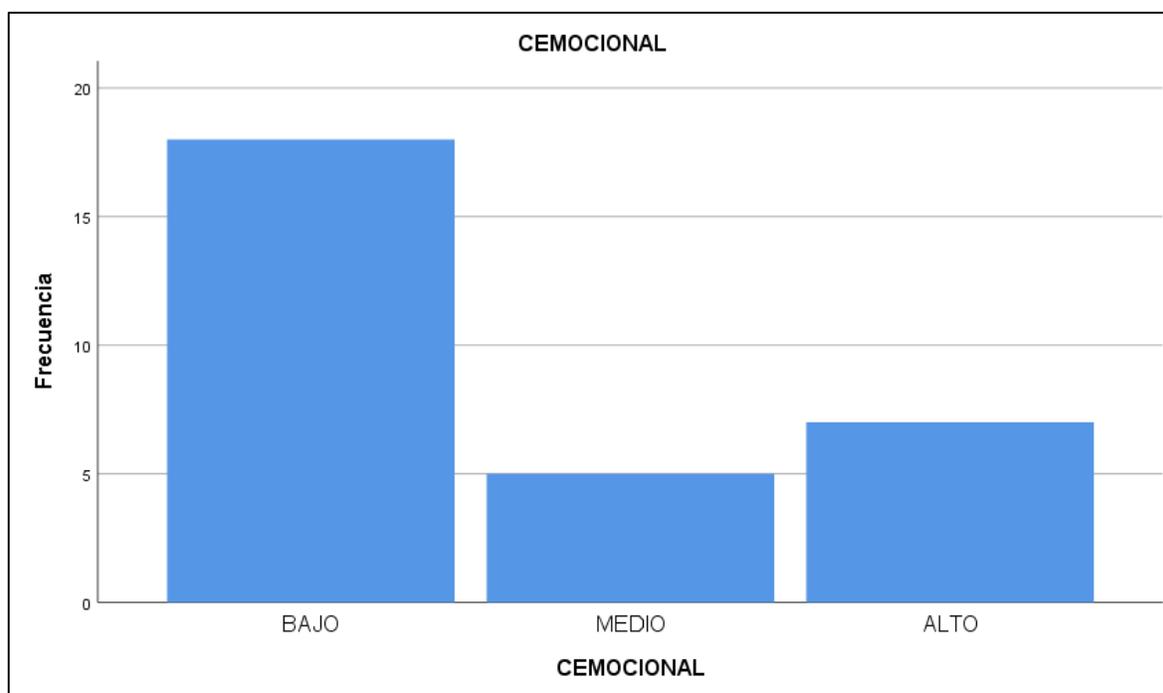
**Tabla 13**

*Niveles de Agotamiento Emocional del SBO administrativos de Constructora Mech SRL  
Cusco 2022*

<b>Agotamiento Emocional</b>				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	60.0	60.0
	Medio	5	16.7	76.7
	Alto	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	

**Figura 6**

*Niveles de Agotamiento emocional del SBO en trabajadores administrativos de Constructora  
Mech SRL Cusco 2022*



## Despersonalización

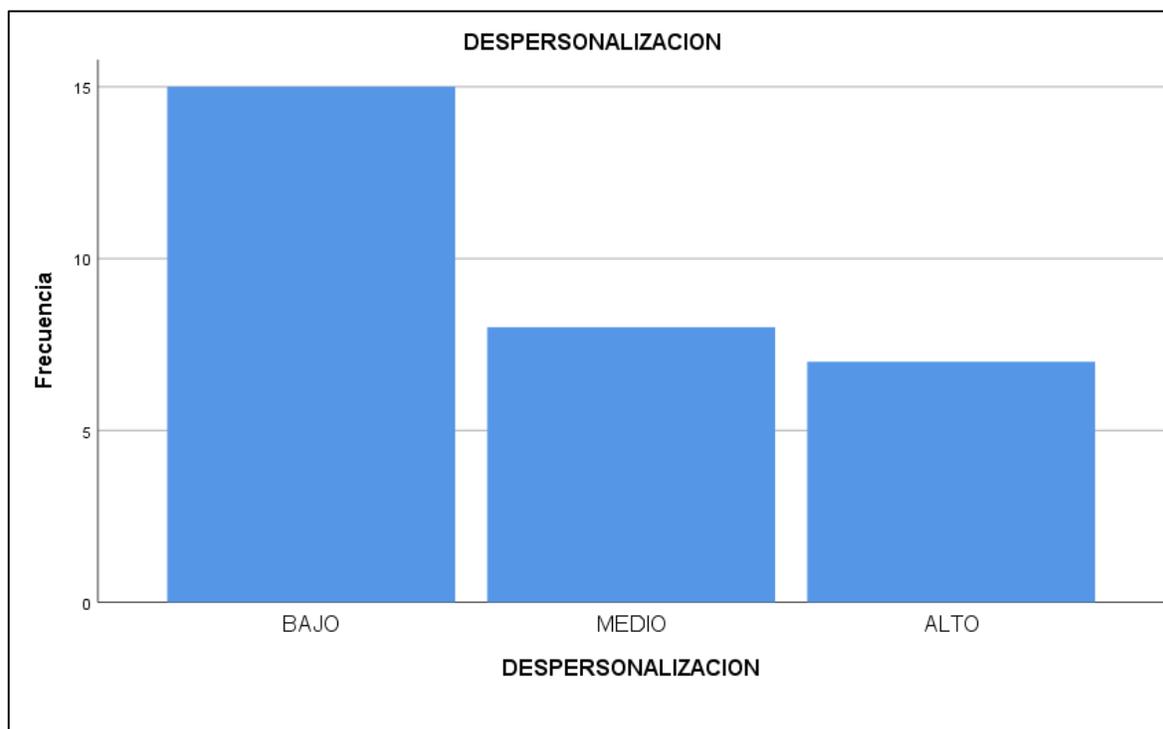
**Tabla 14**

*Niveles de Despersonalización del SBO en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*

Despersonalización				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	50.0	50.0
	Medio	8	26.7	76.7
	Alto	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	

**Figura 7**

*Niveles de Despersonalización del SBO en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*



## Falta de realización personal

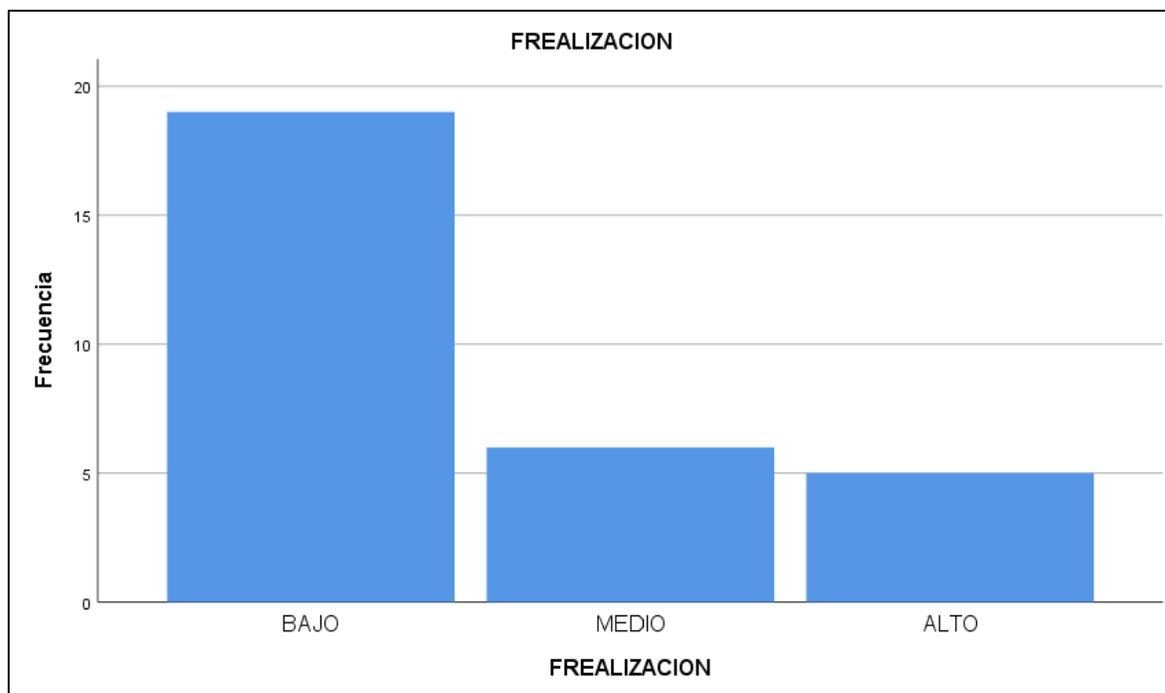
**Tabla 15**

*Niveles de realización personal del SBO en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*

<b>Falta de Realización</b>				
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	63.3	63.3
	Medio	6	20.0	83.3
	Alto	5	16.7	100.0
	Total	30	100.0	

**Figura 8**

*Niveles de realización personal del SBO en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*



## Resultados correlacionales

Síndrome de Burnout y desempeño laboral Hipótesis general

**Tabla 16**

*H1: Existe relación significativa entre el SBO y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*

		Prueba de muestras emparejadas					T	GI	Sig. (bilateral)
		Diferencias emparejadas							
Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia						
			Inferior	Superior					
Par 1	Burnout - desempeño	-.967	.999	.182	-1.340	-.593	5.298	29	.000

H0: No existe relación significativa entre la variable SBO y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco;2022.

**Tabla 17**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre el SBO y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022*

Correlaciones				
			Burnout	Desempeño
Rho de spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-.127
		Sig. (bilateral)	.	.503
		N	30	30
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-.127	1.000
		Sig. (bilateral)	.503	.
		N	30	30

Al ser  $p < 0,05$  ( $p=0,000$ ), Existe una débil asociación negativa ( $r=-0,127$ ) entre el rendimiento laboral del personal y el SBO, donde el signo negativo indica que los niveles de estrés disminuyen a medida que aumenta el rendimiento laboral, es decir se rechaza la hipótesis nula.

## Agotamiento emocional y desempeño laboral Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022

**Tabla 18**

*Prueba de muestras emparejadas.*

		Diferencias emparejadas					T	GI	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	CEmocional – Desempeño	26.067	15.035	2.745	20.452	31.681	9.496	29	.000

H0: No existe relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022

**Tabla 19**

*Correlaciones.*

		C. emocional		Desempeño	
Rho de Spearman	CEmocional	Coeficiente de correlación		1.000	.231
		Sig. (bilateral)		.	.218
		N		30	30
	Desempeño	Coeficiente de correlación		.231	1.000
		Sig. (bilateral)		.218	.
		N		30	30

Al ser  $p < 0,05$  ( $p=0,000$ ), se rechaza la hipótesis nula, por lo que decimos que existe una correlación directa o positiva débil ( $r=0,231$ ) entre la dimensión de agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022, donde la directa indica que al existir un alto agotamiento emocional no existe un buen desempeño laboral de trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022.

## Despersonalización y desempeño laboral Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022

**Tabla 20**

*Prueba de muestras emparejadas.*

		Diferencias emparejadas					T	GI	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Despersonalización – desempeño	10.233	9.961	1.819	6.514	13.953	5.627	29	.000

H0: No existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022

**Tabla 21**

*Correlaciones entre el SBO en su dimensión despersonalización y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			Despersonalización	Desempeño
Rho de spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	.488**
		Sig. (bilateral)	.	.006
	N	30	30	
	Desempeño	Coefficiente de correlación	.488**	1.000
Sig. (bilateral)		.006	.	
N		30	30	

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

Al ser  $p < 0,05$  ( $p=0,006$ ), se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una correlación directa o positiva media ( $r=0,488$ ) entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022, donde la directa indica que al existir un grado medio despersonalización existe un alto grado de desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022

### Realización personal y desempeño laboral Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre la dimensión de falta de realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022

**Tabla 22**

*Prueba de muestras emparejadas.*

		Prueba de muestras emparejadas					T	Gl	Sig. (bilateral)
		Media	Diferencias emparejadas		95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Desv. Desviación	Desv. Error promedio	Inferior	Superior			
Par 1	FRealización - Desempeño	35.033	6.060	1.106	32.771	37.296	31.665	29	.000

H0: No existe relación significativa entre la dimensión falta de realización personal y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022

**Tabla 23**

*Correlaciones en el Síndrome de Burnout en su dimensión de realización profesional y el desempeño laboral*

		Correlaciones		
			FRealización	Desempeño
Rho de Spearman	FRealización	Coeficiente de correlación	1.000	-.576**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	30	30
Desempeño		Coeficiente de correlación	-.576**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	30	30

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

Al ser  $p < 0,05$  ( $p=0,001$ ), se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una correlación inversa o negativa media ( $r=-0,576$ ) entre la dimensión de realización personal y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022, donde al ser negativa indica que al existir una relación inversa media de falta realización personal existe un buen desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022

#### IV. DISCUSION

El síndrome de Burnout fue reconocido formalmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2020 como una afección provocada por el estrés continuo del lugar de trabajo. El diez por ciento de los empleados sufre esta afección, y en sus versiones más graves, entre el dos por ciento y el cinco por ciento. De acuerdo a Chiavenato, I, (2010, pág. 210) "La manera en que el empleado actúa para alcanzar las metas establecidas; forma parte del plan individual para lograr los objetivos", así define el diccionario el rendimiento laboral. Esto lleva a la conclusión de que "el rendimiento laboral es el conjunto de actos productivos de los trabajadores que se dedican a cumplir los objetivos y estrategias dados"

Según la revista Innova Educación, no existe correlación entre las variables ( $r=0,063$ ) en un estudio sobre el SBO y el rendimiento laboral de los profesionales sanitarios. El síndrome de burnout fue valorado con un 7,09 en una escala de 1 a 10 ( $s=2,32$ ) y el rendimiento laboral con un 35,71 en una escala de 0 a 40 ( $s=0,81$ ). Se llega a la conclusión de que el rendimiento laboral es alto, el síndrome de burnout es de gravedad media y no existe relación entre ambos y el rendimiento laboral de los profesionales sanitarios. (Lauracio T, Lauracio F., 2020).

En lo que se refiere a la hipótesis general los resultados de la prueba de correlación de Spearman, existe una débil relación negativa entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal administrativo de Constructora Mech SRL en Cusco 2022. Al ser ( $p=0,001$ ), ( $r=-0,127$ ), donde el negativo indica que si el desempeño laboral aumenta el Síndrome de Burnout baja por ende menor stress en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. En el estudio, se demostró que el sesenta y tres punto tres por ciento de los empleados administrativos presentaban el síndrome de burnout en un nivel medio y el tres punto tres por ciento en un nivel alto en relación con el rendimiento laboral, y que el treinta y tres punto tres por ciento alcanzaba un rendimiento regular, lo que no es muy ideal para el personal administrativo ya que son los que llevan las interrelación con el personal de piso en los proyectos, esto debido a la realidad de constructora Mech SRL. La parte administrativa es la que se ocupa diariamente de las cuestiones de planificación y cumplimiento de tareas, a menudo violando las normas y estándares de seguridad y salud laboral; la falta de

personal experimentado para atender a proveedores, colaboradores y demandas de los clientes hace que el personal administrativo aumente su carga de trabajo, al igual que la inadecuada infraestructura del entorno del campamento y los entornos improvisados, fallas en la comunicación. Se ha comprobado que la prestación de servicios como Internet tiene un efecto desmotivador sobre el rendimiento de los empleados. Además, se ha comprobado que una compensación económica inadecuada contribuye a aumentar la fatiga física y emocional del personal administrativo. La falta de iniciativas de formación propuestas por los jefes de departamento, unida a los bajos niveles de iniciativa y capacidad de resolución de problemas entre el personal, ha dado lugar a una escasa fijación de objetivos y a una disminución del compromiso con la organización, Lo que coincide con el estudio Munguía (2019). Según una investigación realizada con cien profesionales de la construcción civil, cuanto mayor es el estrés laboral, mayor es el agotamiento laboral, mayor es la despersonalización, menor es la valoración del rendimiento laboral, y viceversa.

En cuanto a la variable rendimiento laboral, es evidente que el nivel alcanzado en la muestra del estudio es satisfactorio. Esto es lógico dado que la mayoría de los trabajadores encuestados (ochenta y ocho por ciento) informaron de que el nivel de rendimiento laboral era muy bueno, el doce por ciento lo calificó de bueno, y así sucesivamente. Similar a la realizada por Esteban (2014), quien también descubrió niveles medios y altos en los tres aspectos del burnout a la vez que alcanzaba niveles medios de realización personal como consecuencia de la falta de estabilidad laboral, y similar a la realizada por Vásquez, Maruy y Verne (2014), quienes descubrieron que el catorce punto ochenta y un por ciento en sus hallazgos, en el hospital policial, el nivel de realización personal era bajo, sobre todo entre el personal contratado y los varones, lo que probablemente se deba a que este nivel no era perceptible en el personal que tiene seguridad laboral porque se ha integrado en la institución policial. Como resultado de este estudio, es obvio que el síndrome de burnout existe y tiene una influencia sustancial en el rendimiento laboral de los trabajadores sanitarios del Hospital de la Policía Nacional del Perú. A pesar de este preocupante hecho, la mayoría de los trabajadores de la salud que respondieron a la encuesta indicaron un grado medio de burnout, el rendimiento laboral de la mayoría del personal asistencial parece haberse estabilizado en niveles normales, sobre todo en el ámbito del rendimiento organizativo, en el que se ven afectados el estado de ánimo, el cansancio diurno,

el nivel de atención prestada, la puntualidad y el uso de los recursos. Estos factores apuntan a la falta de compromiso de los miembros del personal con la institución y a sus bajos niveles de motivación. Este artículo presentará información y recomendaciones de ideas beneficiosas que la administración del Hospital de la Policía Nacional del Perú debería poner en práctica en beneficio del personal médico, del paciente y de la institución policial. También servirá como punto de partida para realizar más estudios sobre el mismo tema, lo que permitirá comparar los resultados a fin de evaluar los beneficios de poner en práctica las sugerencias.

## V. CONCLUSIONES

Primera: El presente trabajo indica que no existe asociación significativa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL en Cusco en el año 2022. La prueba de correlación de Spearman ha confirmado la presencia de una correlación débil e inversa ( $r = -0,127$  y  $p = 0,001$ ).

Segunda: Se encuentra que la dimensión de cansancio emocional en el personal administrativo de Constructora Mech SRL Cusco 2022, no tiene correlación significativa con el desempeño laboral. Los resultados de la prueba de correlación de Spearman indican una relación débil e inversa ( $r = -0,231$  y  $p = 0,001$ ).

Tercera: El estudio examina la correlación entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL, en Cusco en el año 2022. La prueba de correlación de Spearman confirma la presencia de una correlación débil e inversa ( $r = -0,488$  y  $p = 0,000$ ).

Cuarta: La dimensión de realización personal se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL Cusco 2022. La prueba de correlación de Spearman, que es moderada y directa ( $r = 0,576$  y  $p = 0,000$ ), lo confirma.

## VI. RECOMENDACIONES

Primera: Alentar futuras investigaciones sobre el síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en el personal de construcción civil de Constructora Mech SRL, en Cusco, bajo la orientación de la alta dirección, a fin de determinar los parámetros afectados y compararlos con el trabajo continuo.

Segunda: Se debería incentivar a la alta dirección de Constructora Mech SRL. para que colabore con el departamento de salud laboral, seguridad y medio ambiente para descubrir soluciones a los retos de comportamiento, aumentando así la satisfacción laboral de los empleados. La reducción de la carga de trabajo se ve facilitada por la capacitación de los empleados, la mejora de la planificación y la incorporación de personal administrativo. En las iniciativas actuales.

Tercera: Recomendar a la alta gerencia, Seguridad Salud Ocupacional y Medio Ambiente de Constructora Mech SRL. Fomentar los deportes colectivos en equipo, como el fútbol, el voleibol, etc., desarrollar un sentimiento de comunidad y poder invitar a otras empresas ejecutoras, con lo que se impulsa la socialización interpersonal y se reduce el estrés laboral.

Cuarta: La alta dirección programa tertulias con los responsables de cada área para discutir los retos y revisar el trabajo de los empleados administrativos que supervisan.

Quinto: Mejorar y ampliar los conocimientos de los líderes de área y personal administrativo en temas que establezcan nuevas metas profesionales y personales, sugerir a la alta dirección de Constructora Mech SRL. la creación de programas sobre temas como la motivación, la calidad del servicio a proveedores y empleados, el liderazgo, la colaboración, la gestión del estrés, etc.

Sexto: Recomendar a la a la alta gerencia, Seguridad Salud Ocupacional y Medio Ambiente de Constructora Mech SRL por medio del área de Recursos Humanos que valoren el trabajo del personal administrativo ingenieros y técnicos, Aumentaría su realización personal y les motivaría para trabajar eficazmente en el futuro en beneficio de sus socios, proveedores y satisfacción personal. Esto podría hacerse entregándoles diplomas de

reconocimiento por el trabajo realizado en la institución o con felicitaciones, ambas cosas muy importantes para su expediente personal y su futura promoción.

Séptimo: Recomendar a la empresa que utilice talleres de colaboración para mejorar el clima organizativo, lo que redundará en un lugar de trabajo agradable en el que los miembros del personal administrativo tengan una opinión positiva de la organización y en la disminución de algunos de los elementos que contribuyen al estrés laboral.

Octavo: Haciendo sugerencias a la organización a través del departamento de Recursos Humanos para mejorar el clima organizativo y crear un lugar de trabajo acogedor en el que el personal administrativo tenga una opinión positiva de la organización, será posible reducir parcialmente algunos factores que contribuyen al estrés laboral.

Noveno: Sería ecuánime mejorar y satisfacer la retribución del personal administrativo para que pueda hacer frente a sus demandas económicas y experimente menos ansiedad y tensión emocional.

## VII. REFERENCIAS

- Apiquian Guitart, A. (27 de Abril de 2007). *El Síndrome Del Burnout En Las Empresas*. Obtenido de [www.ucm.es](https://www.ucm.es): <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Castillo. (2013). *Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral Del Enfermero En El Hospital Nacional Víctor Larco Herrera*. Lima.
- Cherniss, C. (1993). Role of Professional Self-Efficacy in the Etiology and Amelioration of Burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research. Scientific Research.*, 135-143. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkpozje\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2752823](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkpozje))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2752823)
- Choy Vessoni, R. (2017). *Burnout Y Desempeño Laboral En Docentes Universitarios De Una Carrera En Una Universidad Privada De Lima Metropolitana. Tesis de Posgrado*. Universidad Peruana Cayetano Heredia., Lima. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1011/Burnout\\_Choy%20Vessoni\\_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1011/Burnout_Choy%20Vessoni_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- Danhof, M. B., Van Veen, T., & Zitman, F. G. (2011). Biomarkers in burnout: A systematic. *Journal of Psychosomatic Research*, 70, 505-524.
- Díaz, A. (s.f.). *Influencia Del Síndrome De Burnout En El Desempeño Docente de los Profesores de La Facultad De Ciencias de la Salud de La Universidad Nacional del Callao*. . Universidad Nacional del Callao., Callao.
- Díaz, C. (2012). *Síndrome de Quemazón en el Personal de la Salud*. Lima.
- Díaz, G. (2016). La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latino América entre 2000 y el 2010. 113-131. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.14482/psds.33.1.8065>
- Ferraro, E. (2001). *Administración de los recursos humanos*. Buenos Aires: Valleta.
- Flor Calero, J. P., Álvarez Plua, P. d., & Honores Calle, M. I. (s.f.). *Estudio del Síndrome de Burnout. Tesis de post grado*. Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Guayaquil. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89396/D-P12429.pdf>
- Freudenberger, H., & Richelson, G. (1980). *Burn Out: The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it*. Norvell. Anchor Press.
- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trápaga, J. A., & Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- Gil Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención.

- Revista Psicología Científica.com*, 3(5). Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408\\_El\\_sindrome\\_de\\_quemarse\\_por\\_el\\_trabajo\\_sindrome\\_de\\_burnout\\_aproximaciones\\_teoricas\\_para\\_su\\_explicacion\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_la\\_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sind](https://www.researchgate.net/profile/Pedro-Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/links/0deec534528db5d80e000000/El-sind)
- Gil Monte, P. R. (2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Síndrome de Burnout) en Profesionales de Enfermería. *Revista Electrónica Interação Psy*, 19-33. Obtenido de <https://docplayer.es/16461183-Revista-eletronica-interacao-psy-ano-1-no-1-ago2003-p-19-33-19-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-sindrome-de.html>
- Gómez, X. (2008). *Guía de Prevención de Burnout para Profesionales de Cuidados Paliativos*. Madrid: SECPAL.
- Gutiérrez Aceves, G. A., Celis López, M. A., Moreno Jiménez, S., Farias Serratos, F., & Suárez Campos, J. (2006). Síndrome de burnout. *Medigraphic Artemisa*, 11(4), 305-309. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Gutiérrez Lesmes, O. A., Martínez Torres, J., & Loba Rodríguez, N. J. (2017). Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016. *Universidad y Salud*, 20(1), 37-43. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00037.pdf>
- Hamel, G., & Breen, B. (2007). *El Futuro de la Administración*. Grupo Editorial Norma. Harvard Business School Pres.
- Hernández S, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lauracio, T., & Lauracio, F. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
- LEY N° 29783. (19 de Agosto de 2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de [www.munlima.gob.pe](http://www.munlima.gob.pe): [https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20\\_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf](https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)
- Marrau, C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el arco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades*, 1(19), 167-177.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1997). *MBI Inventario «Burnout» de Maslach manual, Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial*. Madrid: TEA. .

- Maslach, C., Leiter, M., & Schaufeli, W. (2008). Measuring burnout. Oxford. *The Oxford handbook of organizational well-being*, 86-108.
- Medina, L. (2015). *El Síndrome de burnout en enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos de los Hospitales Públicos de la Comunidad Autónoma de Madrid*. España.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (2002). *Human Resource Management*. Irwin. Homewood, IL.
- Monje, C. (2011). *Síndrome de Burnout y Sentimiento de Autoeficacia en profesores Universitarias*. Universidad Metropolitana, Colombia.
- Montalvo, S. C., & Huerta, J. (2015). *Burnout y el Desempeño Laboral de las Enfermeras de Áreas de Cuidados Críticos del Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz"*. Universidad Cesar Vallejo, Puente Piedra.
- Munguia, I. (2019). *Influencia del Estrés en el rendimiento de los trabajadores de construccion civil Hospitalaria -2017*. Universidad Nacional del Centro del Perú., Lima.
- Muñoz, C. (2011). *Como Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis* (2da Edición ed.). México.
- OMS. (2000). *Síndrome de Burnout – Factor de Riesgo Laboral*. Obtenido de <https://www.who.int/publications/es/>.
- Oramas, A., González, A., & Vergara, A. (2007). El desgaste profesional. evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*.
- Ortega Villalobos, J. (26 de Setiembre de 1999). *Estres y trabajo*. Obtenido de [www.medynet.com/](http://www.medynet.com/):  
<http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/estres%20y%20trabajo.htm>
- Osorio, P. C., & Supo, N. J. (2017). *Influencia del Síndrome de Burnout en el Clima Organizacional de los Trabajadores Administrativos del Hospital Regional Honorio Delgado*. Arequipa.
- Pines, A. (1993). *Burnout: An existencial Perspective*. En W.B. Schaufeli, D. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Research Developments in Theory and Research*. Washington: D.C.: Taylor & Francis. .
- Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. B. (2007). síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 117-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Rodríguez García, C., Oviedo Zúñiga, A. M., Vargas Santillán, M. d., Hernández Velázquez, V., & Pérez Fiesco, M. d. (2009). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de dos Hospitales del Estado de México. *Fundamentos en*

*Humanidades*, 10(19), 179-193. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/184/18411965011.pdf>

Salgado Roa, J. A., & Leria Dulčić, F. J. (30 de Diciembre de 2019). *Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos*. Obtenido de [revistas.udenar.edu.co](http://revistas.udenar.edu.co):

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/4386>

Sanjuan Estallo, L., Arrazola Alberdi, O., & García Moyano, L. M. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Servicio de Cardiología, Neumología y Neurología del hospital San Jorge de Huesca. *SciELO*, 13(36), 253. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400013](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400013)

Toledo. (2015). *Prevalencia Del Síndrome De Burnout En El Personal De Salud De La Clínica Maison De Sante*. Lima.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos de medición MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH-HSS)

A continuación, se ofrece una secuencia de observaciones sobre su trabajo y sus opiniones al respecto. Tenga en cuenta que no hay opciones mejores ni peores.

Las respuestas a este cuestionario son absolutamente privadas y en ningún caso se harán públicas. Sus objetivos son aumentar su nivel de satisfacción y avanzar en el conocimiento de sus circunstancias laborales. Debe responder a cada una de las frases indicando con qué frecuencia experimenta esa sensación, marcando la casilla correspondiente e introduciendo el número que considere más adecuado.

Apellidos y Nombres. \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_ Sexo Fisiológico \_\_\_\_\_

Estado civil \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio \_\_\_\_\_ Profesión \_\_\_\_\_

0	1	2	3	4	5	6							
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días							
AFIRMACIONES							0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado													
2. Al final de la jornada me siento agotado													
3. Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo													
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes													
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos													
6. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mi													
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.													
8. Me siento "desgastado" por mi trabajo													
9. Siento que Mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.													
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.													
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.													
12. Me encuentro con mucha vitalidad.													
13. Me siento frustrado por mi trabajo													
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro													
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender													
16. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés													
17. Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada con mis pacientes													
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes													
19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo													
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades													
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo													
22. Siento que los trabajadores me culpan por alguno de sus problemas													

Fuente: Adaptado de MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1986): Maslach Burnout Inventory. Manual research Edition. University of California. Consulting Psychologist Press.Palo Alto.

## DESEMPEÑO LABORAL.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
1. ¿Ud. toma decisiones acertadas de acuerdo a su conocimiento, experiencia y buen juicio?					
2. ¿Ud., analiza y medita bien antes de tomar alguna decisión?					
3. ¿Realiza usted una planificación de sus actividades estableciendo plazos para sacar mejor provecho de sus tiempos?					
4. ¿Identifica con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y tiempo para desarrollarla?					
5. ¿Promueve Ud. un clima amigable para solucionar los problemas en su área de trabajo en equipo?					
6. ¿Ud. maneja adecuadamente sus conocimientos en su área de trabajo?					
7. ¿En su institución laboral le incentivan a capacitarse?					
8. ¿Ud. planifica metas a realizar y mejorar en un determinado tiempo?					
9. ¿Realiza Ud. sus actividades laborales en el tiempo estimado?					
10. ¿Cumple con las metas establecidas que le asignaron?					
11. ¿Se preocupa por alcanzar sus metas?					
12. ¿promueve Ud. nuevas ideas para mejorar el proceso de atención					
13. ¿Toma la iniciativa de alguna mejora antes que los demás?					
14. ¿Ud. Cumple con sus funciones en los tiempos que se le asignan?					
15. ¿Ud. se compromete con los reglamentos de su institución?					
16. ¿Promueve Ud. la cooperación entre sus compañeros de trabajo?					
17. ¿Presta ayuda a sus colegas sin que ellos se los pida?					
18. ¿Sus jefes le mandan a capacitación, para que mejore su desempeño laboral?					
19. ¿Busca adquirir nuevos conocimientos y los comparte con sus colegas?					
20. ¿Ud. mantiene su buen ánimo, en toda su jornada laboral?					
21. ¿Se siente fatigado durante su jornada laboral?					
22. ¿Su calidad de atención es igual para todos sus pacientes?					
23. ¿Ud. es capaz de realizar más actividades que sus compañeros?					
24. ¿Ud. Sale de su servicio durante su jornada laboral por algún motivo personal?					
25. ¿Ud. utiliza los recursos de su institución para otras cosas?					
26. ¿Asiste puntualmente a su centro laboral?					
27. ¿Realiza otras actividades ajenas en su hora de trabajo?					
28. ¿Ud. Pone excusas para faltar a su jornada laboral?					

## **Anexo 2: Consentimiento informado**

### **Consentimiento informado**

Por el presente instrumento, certifico que he tomado conocimiento de ser partícipe de una de la investigación desarrollada por la Bachiller Vega Arias, Wylisman, estudiante de Maestría en Seguridad Higiene Industrial y Salud Ocupacional de la Universidad Católica de Trujillo, sobre la tesis “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral del Personal administrativo de Constructora Mech S.R.L. Cusco 2022”. Declaro haber sido informado que las respuestas que proporcionaré a través de un cuestionario serán tratadas de manera anónima y los datos que aporte serán utilizados sólo con los fines de la investigación referida.

\_\_\_\_\_

Firma de la participante

\_\_\_\_\_

Firma del investigador .

### Anexo 3: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables e Indicadores				
			Variable 1. SBO				
	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Indicadores	Preguntas a evaluar	Escala de medición	Niveles o Rangos
¿Cuál es la relación entre el SBO y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL, Cusco; 2021?	Determinar la relación entre SBO y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL.Cusco;2022	¿Existe relación entre el SBO y desempeño laboral en trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL, Cusco; 2022?	Agotamiento emocional AE	Cansancio emocional Fatiga Frustración	1-2-3-6-8-13-14-16-20.	Escala de Medición. Tipo Likert 0=Nunca 1=Pocas veces al año o menos. 2=Una vez al mes o menos. 3=Algunas veces al mes. 4= Una vez a la semana. 5=Algunas veces a la semana. 6=Diariamente	Alto:37-54 Medio:19-36 Bajo:0-18
			Despersonalización DP	Irritabilidad Deshumanización	5-10-11-15-22.		Alto:21 -30 Medio.11 -20 Bajo:0-10
			Falta realización personal FRP	Eficacia Buen trato	4-7-9-12-17-18-19-21.		Alto:33-48 Medio:17-32 Bajo:0-16
	Objetivos específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2. Desempeño laboral				
			Variables	Indicadores	Preguntas a evaluar	Escala de medición	Niveles o Rangos
	Determinar la relación entre el SBO en su dimensión de Agotamiento emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de constructora Mech SRL. Cusco; 2022?	¿Existe relación entre el SBO y su dimensión Agotamiento Emocional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de constructora Mech SRL, Cusco; 2022?	Desempeño de Tareas	Capacidad de toma de decisiones Capacidad de organización y planificación Capacidad de resoluciones de problemas Conocimientos profesionales y o técnicos Productividad	1,2,3,4,5,6,7,8,9.	Escala de Medición. Tipo Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bueno: 33-45 Regular:21-33 Malo:9-20
	Determinar la relación entre el SBO en su dimensión Despersonalización y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de	¿Existe relación entre el SBO y su dimensión Despersonalización en trabajadores administrativos de constructora Mech SRL, Cusco; 2022?	Desempeño Contextual	Orientación a objetivos y resultados Iniciativa	10,11,12,13,14 15,16,17,18,19		

	<p>constructora Mech SRL. Cusco; 2022?</p> <p>Determinar la relación entre el SBO en su dimensión falta de realización personal laboral en trabajadores administrativos de constructora Mech SRL. Cusco; 2022?</p>	<p>¿Existe relación entre el SBO y su dimensión falta de realización personal en los trabajadores administrativos de Constructora Mech SRL, Cusco; 2022?</p>	<p>Desempeño Organizacional</p>	<p>Compromiso con la organización Colaboración y cooperación con los compañeros Compartir y transmitir conocimientos</p> <p>Mantenimiento Voluntario del rendimiento laboral Mantenimiento voluntario de la calidad de trabajo Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo Ritmo voluntario eficiente del trabajo</p>	<p>20,21,22,23,24,25,26,27,28</p>	<p>Bueno:37-50 Regular:24-36 Malo:23-10</p> <p>Bueno:34-45 Regular:21-33 Malo: 9-20</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
<p>Tipo de investigación.</p> <p>Descriptiva,</p> <p>Correlacional,</p> <p>Transversal</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Método: Hipotético - Deductivo</p>	<p>Para este estudio se tomó toda la población administrativa de constructora Mech, mediante encuesta y/o cuestionario MBI-HSS (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)</p> <p>Tipo de muestreo: Sera No probabilística</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Técnicas: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Escala Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI: HSS)</p> <p>Autor: Maslach y Jackson Año: 1981</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: A todo el personal administrativo de constructora Mech SRL.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Método de análisis de datos SPSS versión 25</p>	<p>Descriptiva: Tablas de frecuencias Gráficos de frecuencias(barras)</p> <p>Inferencial: Prueba de independencia Speerman</p>			

## Anexo 4: Autorización de la institución para ejecución de la investigación

---



### CARTA DE APROBACIÓN

Yo: **LIBERTAD LOPEZ PACHECO** de nacionalidad PERUANA con documento de identidad **DNI: 23926013** en mi carácter de **Gerente General**, de la empresa **CONSTRUCTORA MECH S.R.L** con RUC **20277722187**.

**Declaro lo siguiente:**

El Sr. **WYLISMAN VEGA ARIAS** de nacionalidad **PERUANA** con documento de identidad DNI: **40829849** tiene mi aprobación para el uso de las instalaciones y servicios de la empresa **CONSTRUCTORA MECH S.R.L.** con el fin de desarrollar la investigación de tesis titulada **“SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE CONSTRUCTORA MECH SRL. CUSCO”**; para ostentar el título de **MAESTRO EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL**. en la Universidad católica de Trujillo Benedicto XVI.

Afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Cusco, a los 24 días del mes de junio año 2022.

Gerente General

## Anexo 5: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	,155	30	,065	,908	30	<b>0,013</b>
Desempeño laboral	,155	30	,063	,901	30	<b>0,009</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tomaremos la prueba de Shapiro-Wilk ya que la población es menor de 50 personas encuestadas.

**H0**= Los datos presentan una distribución normal

**H1**= Los datos no presentan una distribución normal

Según la tabla podemos observar que P-Value (0.013) < 0.05, por lo que concluimos que la variable Síndrome de burnout y Desempeño laboral **NO** presentan una distribución normal. Por lo que se recomienda utilizar el coeficiente de correlación de **Spearman** para su correspondiente análisis.

## Anexo 6: Prueba de Confiabilidad de los instrumentos obtenida del estudio piloto

### Resumen de procesamiento de casos Burnout

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.772	22

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
55.67	260.851	16.151	22

### Resumen de procesamiento de casos Desempeño Laboral

		N	%
Casos	Válido	29	96.7
	Excluido	1	3.3
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.826	28

### Anexo 7: Base de datos de la investigación

BASE DE DATOS																																				
Sujetos	Edad	Sexo	Estado Civil	Tipo Vínculo Laboral	Tiempo Serv.	Prof.	Preguntas																												Total	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	33	1	1	1	9	2	4	5	4	4	5	5	1	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	1	3	4	4	5	4	2	1	4	1	1	103	
2	59	1	2	1	11	2	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	2	4	3	2	1	5	1	1	103		
3	30	1	1	1	12	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	4	4	5	4	1	123	
4	40	1	2	2	11	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	1	5	4	1	1	4	1	1	112		
5	39	1	2	2	11	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	2	2	1	5	3	2	97			
6	41	1	2	1	14	2	2	5	4	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	2	49			
7	33	1	2	1	11	2	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	1	5	1	2	104	
8	31	1	1	2	8	2	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	4	1	3	3	4	1	1	104		
9	40	1	2	1	9	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	2	1	5	1	1	115		
10	33	1	1	1	12	1	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	2	5	4	2	2	5	2	1	109	
11	30	1	2	1	12	2	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	3	1	117
12	35	1	2	1	12	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	2	4	5		3	121		
13	35	1	2	1	11	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	1	5	4	1	1	5	1	1	106	
14	27	1	1	1	6	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	2	4	4	3	1	5	1	1	108	
15	35	1	1	1	12	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	3	1	1	5	1	1	113	
16	36	1	1	1	11	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	2	1	5	1	1	1	118	
17	22	2	2	1	5	2	1	4	2	3	1	1	3	3	4	1	1	1	5	1	3	5	5	5	2	5	4	4	5	4	3	4	5	90		
18	26	1	1	2	3	2	1	5	3	4	3	1	2	4	3	2	1	3	5	2	4	5	4	5	1	4	4	4	3	5	4	2	4	4	92	
19	40	1	2	1	20	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	1	2	5	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	65		
20	32	2	2	1	8	1	1	4	4	2	5	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	4	5	93	
21	43	1	2	1	4	2	3	5	3	1	1	1	4	4	3	1	2	2	2	1	1	1	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	80	
22	65	2	2	1	15	1	4	5	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	2	5	4	4	5	3	5	5	5	3	100	
23	36	2	1	1	3	1	2	5	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	3	4	3	3	1	5	4	4	4	3	4	3	4	2	81	
24	32	1	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	95		
25	22	2	1	2	4	1	4	5	1	2	3	1	4	4	4	1	1	1	2	1	4	3	4	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	3	92	
26	41	1	2	1	14	1	2	5	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	3	4	3	3	2	5	4	3	5	4	5	3	4	2	84	
27	29	1	2	1	5	2	1	4	2	3	1	1	3	3	4	1	1	1	5	1	3	5	5	5	2	4	5	4	5	5	3	5	4	5	91	
28	30	1	1	2	3	2	1	5	3	4	3	1	2	4	3	2	1	3	5	2	4	5	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	101		
29	40	1	2	1	20	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	5	3	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	93		
30	38	1	2	1	8	1	1	4	4	2	5	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	5	4	4	3	1	1	5	5	5	5	2	5	89		

Desempeño de tareas	Desempeño contextual	Desempeño Organizacional	Desempeño de tareas	Desempeño contextual	Desempeño Organizacional
37	40	26	Bueno	Bueno	Regular
37	43	23	Bueno	Bueno	Regular
43	47	33	Bueno	Bueno	Regular
45	44	23	Bueno	Bueno	Regular
36	37	24	Bueno	Bueno	Regular
24	10	15	Regular	Malo	Malo
36	40	28	Bueno	Bueno	Regular
38	39	27	Bueno	Bueno	Regular
45	48	22	Bueno	Bueno	Regular
39	43	27	Bueno	Bueno	Regular
41	45	31	Bueno	Bueno	Regular
42	49	30	Bueno	Bueno	Regular
39	43	24	Bueno	Bueno	Regular
39	44	25	Bueno	Bueno	Regular
42	48	23	Bueno	Bueno	Regular
45	50	23	Bueno	Bueno	Regular
22	29	39	Regular	Regular	Bueno
26	32	34	Regular	Regular	Bueno
17	32	16	Malo	Regular	Malo
26	29	38	Regular	Regular	Bueno
25	20	35	Regular	Malo	Bueno
27	34	39	Regular	Regular	Bueno
24	24	33	Regular	Regular	Regular
33	25	37	Regular	Regular	Bueno
28	23	41	Regular	Malo	Bueno
24	25	35	Regular	Regular	Bueno
22	29	40	Regular	Regular	Bueno
26	32	43	Regular	Regular	Bueno
17	32	44	Malo	Regular	Bueno
26	29	34	Regular	Regular	Bueno

BASE DE DATOS																													
Sujetos	Edad	Sexo	Estado Civil	Tipo Vínculo Laboral	Tiempo Serv.	Prof.	Preguntas																						Total
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	33	1	1	1	9	2	6	6	5	5	0	3	6	5	6	0	1	2	2	2	0	2	6	5	6	5	5	5	83
2	59	1	2	1	11	2	3	3	2	0	0	0	0	3	6	0	0	6	1	0	0	0	6	6	6	0	6	1	49
3	30	1	1	1	12	2	1	3	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	6	6	0	58
4	40	1	2	2	11	2	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	0	6	0	30	
5	39	1	1	2	11	2	2	3	1	5	1	2	6	1	6	0	0	6	0	0	0	2	6	6	6	1	1	0	55
6	34	1	2	1	12	2	1	1	1	6	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	6	1	1	1	2	29
7	33	1	2	1	11	2	2	4	3	2	0	6	2	2	5	3	2	2	1	3	0	3	4	6	6	4	6	2	68
8	31	1	2	1	9	2	5	2	1	6	0	0	1	5	6	0	0	6	0	3	0	1	6	5	3	1	0	4	55
9	40	1	2	1	9	2	1	2	0	6	0	6	6	3	0	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	54
10	33	1	1	1	12	1	2	5	3	6	0	1	6	1	6	0	2	6	0	2	0	3	6	6	6	1	6	4	72
11	30	1	2	1	12	2	3	5	3	1	1	1	4	4	3	1	2	2	2	1	1	1	2	4	4	3	3	3	54
12	35	1	2	1	12	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4	0	0	0	11
13	35	2	1	1	11	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	6	0	1	6	0	6	3	0	0	0	5	29
14	27	1	1	1	6	2	3	4	2	6	0	0	6	2	6	0	0	6	0	2	0	0	6	6	6	0	6	2	63
15	35	1	1	1	12	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	32
16	36	1	1	1	11	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	6	6	0	6	0	41
17	22	2	2	1	5	2	1	4	2	3	1	1	3	3	4	1	1	1	5	1	3	5	5	5	2	5	5	5	66
18	26	1	1	2	8	2	1	5	3	4	3	1	2	4	3	2	1	3	5	2	4	5	4	5	1	5	5	4	72
19	40	1	2	1	20	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	5	3	4	5	5	5	1	5	5	4	63
20	32	2	2	1	8	1	1	4	4	2	5	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	5	4	4	3	5	5	5	70
21	43	1	2	1	3	2	3	5	3	1	1	1	4	4	3	1	2	2	2	1	1	1	2	4	4	3	3	3	54
22	65	2	2	1	15	1	4	5	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	2	3	3	3	70
23	36	2	1	1	3	1	2	5	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	2	55
24	32	1	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	68
25	22	2	1	2	3	1	4	5	1	2	3	1	4	4	4	1	1	1	2	1	4	3	4	5	1	4	4	3	62
26	41	1	2	1	14	1	2	5	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	58
27	29	1	2	1	5	2	1	4	2	3	1	1	3	3	4	1	1	1	5	1	3	5	5	5	2	5	5	5	66
28	30	1	1	2	3	2	1	5	3	4	3	1	2	4	3	2	1	3	5	2	4	5	4	5	1	5	5	4	72
29	40	1	2	1	20	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	5	3	4	5	5	5	1	5	5	4	63
30	38	1	2	1	8	1	1	4	4	2	5	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	5	4	4	3	5	5	5	70

cansancio emocional	despersonalización	realización personal	cansancio emocional	despersonalización	realización personal	BURNOUT
36	6	41	Alto	Medio	Alto	1
12	1	36	Bajo	Bajo	Medio	0
10	0	48	Bajo	Bajo	Alto	0
1	0	29	Bajo	Bajo	Bajo	0
12	1	42	Bajo	Bajo	Alto	0
8	3	18	Bajo	Bajo	Bajo	0
28	7	33	Alto	Medio	Bajo	1
18	4	33	Medio	Bajo	Bajo	0
12	0	42	Bajo	Bajo	Alto	0
18	6	48	Medio	Medio	Alto	1
23	8	23	Medio	Medio	Bajo	1
1	0	10	Bajo	Bajo	Bajo	0
1	11	17	Bajo	Alto	Bajo	0
13	2	48	Bajo	Bajo	Alto	0
1	0	31	Bajo	Bajo	Bajo	0
11	6	24	Bajo	Medio	Bajo	0
27	11	28	Medio	Alto	Bajo	1
31	14	27	Alto	Alto	Bajo	1
27	11	25	Medio	Alto	Bajo	1
29	15	26	Alto	Alto	Bajo	1
23	8	23	Medio	Medio	Bajo	0
28	15	27	Alto	Alto	Bajo	1
26	9	20	Medio	Medio	Bajo	1
29	13	26	Alto	Alto	Bajo	1
25	12	25	Medio	Alto	Bajo	1
27	9	22	Medio	Medio	Bajo	1
27	11	28	Medio	Alto	Bajo	1
31	14	27	Alto	Alto	Bajo	1
27	11	25	Medio	Alto	Bajo	1
29	15	26	Alto	Alto	Bajo	1

