



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ASESORES DE
ATENCIÓN AL CLIENTE DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

MILAGROS ANGÉLICA MORÁN TORRES (ORCID: 000-0002-4430-8758)

ASESOR

DR. WALTER CAPA LUQUE (ORCID: 0000-0003-4342-9264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LÍNEA DE ACCIÓN RSU
SALUD Y BIENESTAR EMOCIONAL**

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2024



CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Referencia bibliográfica

Moran Torres, M., A. (2024). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Milagros Angélica Morán Torres
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72525523
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4430-8758
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Walter Capa Luque
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09813379
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4342-9264
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Valera Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Max Hamilton Chauca Calvo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08035455
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Nancy Mercedes Capayachi Otarola
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07744273
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Síndrome de burnout y desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado.
Línea de investigación del Programa	Comportamiento organizacional
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la DRA. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA como presidenta, el MG. MAX HAMILTON CHAUCA CALVO como secretario y la DRA. NANCY MERCEDES CAPAYACHI OTAROLA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:


**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ASESORES DE
ATENCIÓN AL CLIENTE DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA**

Presentado por la bachiller:


MILAGROS ANGÉLICA MORÁN TORRES

Para obtener el **Título Profesional Licenciada en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.


En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 11 de julio del 2024.



PRESIDENTA
DRA. SILVANA GRACIELA
VARELA GUEVARA



SECRETARIO
MG. MAX HAMILTON
CHAUCA CALVO



VOCAL
DRA. NANCY MERCEDES
CAPAYACHI OTAROLA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Walter Capa Luque docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

Síndrome de burnout y desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima

De la bachiller Milagros Angélica Morán Torres, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de Diciembre de 2024



Walter Capa Luque

DNI: 09813379

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico con amor hacia mis padres quienes me han apoyado en todo momento, en especial a mi mamá que ya no está conmigo físicamente, pero si en mi corazón, sé que ella hubiese estado muy orgullosa de mi.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a la Universidad Autónoma del Perú por darme la oportunidad tan privilegiada de desarrollarme como profesional. A mi asesora Elizabeth Mayorga de proyecto de tesis quién me motivó a seguir avanzando y a mi asesor Walter Capa Luque por brindarme todos los conocimientos necesarios para obtener un buen título de licenciada. Agradezco también a la empresa Webhelp Perú por permitir acceder a sus colaboradores para la aplicación de las pruebas. Por último, agradezco todas las personas que formaron parte de este proceso de mi formación, en especial a mi madre, Josefina Torres Pajuelo, todo es por ella, quien me ha motivado desde siempre a nunca darme por vencida.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
RESUMO	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	40
2.1. Tipo y diseño	41
2.2. Población, muestra y muestreo	41
2.3. Hipótesis	42
2.4. Variables y operacionalización	43
2.5. Instrumentos o materiales	47
2.6. Procedimientos.....	54
2.7. Análisis de datos	54
2.8. Aspectos éticos	55
CAPÍTULO III: RESULTADOS	56
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	63
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	70
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable síndrome de burnout
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral
Tabla 3	Baremos del Maslach Burnout Inventory
Tabla 4	Índices de bondad de ajuste del inventario del síndrome de burnout
Tabla 5	Cargas factoriales estandarizadas del inventario del síndrome de burnout
Tabla 6	Consistencia interna con Alpha de Cronbach del MBI
Tabla 7	Baremos del Test de Evaluación de Desempeño
Tabla 8	Índices de bondad de ajuste del inventario del desempeño laboral
Tabla 9	Cargas factoriales estandarizadas del inventario del síndrome de burnout
Tabla 10	Consistencia interna con Alpha de Cronbach del Test de Evaluación de Desempeño
Tabla 11	Prueba de normalidad
Tabla 12	Comparación de medidas de los componentes del síndrome de burnout
Tabla 13	Comparación de medidas de los componentes del desempeño laboral
Tabla 14	Niveles del agotamiento emocional
Tabla 15	Niveles de despersonalización
Tabla 16	Niveles de realización personal
Tabla 17	Ausencia, riesgo y presencia del síndrome de burnout
Tabla 18	Niveles del desempeño laboral
Tabla 19	Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral
Tabla 20	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el factor actitudinal
Tabla 21	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el factor operativo

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ASESORES DE
ATENCIÓN AL CLIENTE DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA**

MILAGROS ANGÉLICA MORÁN TORRES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. El tipo de investigación fue correlacional. Cuyo diseño fue no experimental. La muestra fue constituida por 355 asesores de atención al cliente, entre hombres y mujeres de 18 a 60 años de edad. Los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory, y el Test de Evaluación de Desempeño. Respecto a los resultados, se obtuvo que el 60% presentó un nivel medio de desempeño laboral y el 6.2% presentó el síndrome de burnout. Además, se halló una correlación significativa entre agotamiento emocional y el factor actitudinal ($\rho = -0.550$). Se halló una correlación significativa entre despersonalización y el factor actitudinal ($\rho = -0.548$). Se encontró una correlación significativa entre realización personal y el factor actitudinal, ($\rho = 0.504$). Se obtuvo una correlación significativa entre agotamiento emocional y el factor operativo ($\rho = -0.569$). También se encontró una correlación significativa entre despersonalización y el factor operativo ($\rho = -0.581$). Por último, se encontró una correlación significativa entre realización personal y el factor operativo ($\rho = 0.517$). En conclusión, se determinó que a presencia del síndrome de burnout se asevera el déficit del desempeño laboral, ya que se obtuvo una correlación altamente significativa ($\rho = -0.446$, $p = .001$).

Palabras clave: asesores, burnout, desempeño, correlación

**BURNOUT SYNDROME AND JOB PERFORMANCE IN CUSTOMER SERVICE
ADVISORS OF A PRIVATE COMPANY IN LIMA
MILAGROS ANGÉLICA MORÁN TORRES
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between burnout syndrome and job performance in customer service advisors of a private company in Lima. The type of research was correlational. Whose design was non-experimental. The sample consisted of 355 customer service advisors, between men and women between 18 and 60 years of age. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory, and the Performance Evaluation Test. Regarding the results, It was obtained that 60% presented an average level of job performance and 6.2% presented burnout syndrome. In addition, a significant correlation was found between emotional exhaustion and the attitudinal factor ($\rho = -0.550$). A significant correlation was found between depersonalization and the attitudinal factor ($\rho = -0.548$). A significant correlation was found between personal accomplishment and the attitudinal factor ($\rho = 0.504$). A significant correlation was obtained between emotional exhaustion and the operational factor ($\rho = -0.569$). A significant correlation was also found between depersonalization and the operational factor ($\rho = -0.581$). Finally, a significant correlation was found between personal achievement and the operational factor ($\rho = 0.517$). In conclusion, it was determined that the presence of burnout syndrome confirms the deficit in job performance, since a highly significant correlation was obtained ($\rho = -0.446$, $p = .001$).

Keywords: advisors, burnout, performance, correlation

**SÍNDROME DE BURNOUT E DESEMPENHO NO TRABALHO EM
CONSULTORES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DE UMA EMPRESA PRIVADA
DE LIMA**

**MILAGROS ANGÉLICA MORÁN TORRES
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi determinar a relação entre a síndrome de burnout e o desempenho no trabalho em consultores de atendimento ao cliente de uma empresa privada em Lima. O tipo de pesquisa foi correlacional. Cujo projeto não era experimental. A amostra foi composta por 355 consultores de atendimento ao cliente, entre homens e mulheres com idade entre 18 e 60 anos. Os instrumentos utilizados foram o Maslach Burnout Inventory e o Teste de Avaliação de Desempenho. Em relação aos resultados, obteve-se que 60% apresentavam nível médio de desempenho no trabalho e 6,2% apresentavam síndrome de burnout. Além disso, foi encontrada correlação significativa entre exaustão emocional e o fator atitudinal ($\rho = -0,550$). Foi encontrada correlação significativa entre a despersonalização e o fator atitudinal ($\rho = -0,548$). Foi encontrada correlação significativa entre realização pessoal e fator atitudinal ($\rho = 0,504$). Foi obtida correlação significativa entre exaustão emocional e o fator operacional ($\rho = -0,569$). Também foi encontrada correlação significativa entre a despersonalização e o fator operacional ($\rho = -0,581$). Por fim, foi encontrada uma correlação significativa entre realização pessoal e o fator operacional ($\rho = 0,517$). Em conclusão, foi determinado que a presença da síndrome de burnout confirma o déficit no desempenho no trabalho, uma vez que foi obtida uma correlação altamente significativa ($\rho = -0,446, p = 0,000$).

Palavras-chave: conselheiros, burnout, desempenho, correlação

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue sobre síndrome de burnout que debido a distintas investigaciones se han verificado índices altos en las organizaciones y, por ende, es una variable muy importante a desarrollar por el impacto que tiene en las mismas. Cabe resaltar que la mayoría de personas sufren de estrés como lo señala la Organización Internacional de Trabajo (OIT) siendo el 60% de personas que lo experimentan, y puede ocasionar problemas en la salud si se vuelve crónico. Por otro lado, tenemos al desempeño laboral que cumple un rol importante en el proceso de los logros de los objetivos que plantean las organizaciones, garantizando ciertas conductas de los colaboradores en un determinado momento para que así se pueda obtener una eficiencia organizacional según Palaci (2005).

Por lo mencionado se planteó desarrollar esta investigación el cual fue conformado en 5 capítulos, cuyo primer capítulo abordó temas sobre la realidad problemática nivel internacional, nacional y local, también se detalló la justificación e importancia de la investigación a nivel teórica, social, metodológica y práctica, los objetivos general y específicos, las limitaciones, también se describieron las variables, conformado por antecedentes de estudios, con bases teórico científicas que nos permitió conocer acerca de cada variable con sus dimensiones e indicadores.

En el segundo capítulo, se indicó la metodología que se empleó, definiendo el tipo de investigación, diseño, población y muestra a la que estuvo dirigida esta investigación, hipótesis que se planteó, operacionalización de las variables, el método y técnica de investigación utilizada y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El tercer capítulo, fue conformado por los resultados que se obtuvieron tras la aplicación de los instrumentos de medición de cada variable tanto a nivel descriptivo como inferencial.

En el cuarto capítulo, se detalló la discusión de los alcances; en el quinto capítulo se detalló las conclusiones sobre esta investigación y como sexto capítulo se indicaron algunas recomendaciones.

Para enfatizar la realidad problemática, se evidenciaron varios problemas que afectan la salud a nivel mental de los seres humanos, manifestándose de manera insidiosa debido a la pandemia por el COVID-19, especialmente en el área laboral, ya que surgieron varios cambios a los que se tuvieron que adaptar las personas, aumentando los casos de estrés. Gran cantidad de las dificultades de salud que generan discapacidad, son los trastornos a nivel psiquiátrico ya que causa afectación de la salud mental debido al estrés (Organización Mundial de la Salud, 2016).

A nivel mundial, Maset (2017) indicó de acuerdo a un estudio realizado por la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés, a más de 3000 personas del país de España, que el estrés lo sufren el 48.7% mujeres y el 31.5% hombres. Mencionó además que 9 de cada 10 personas han tenido estrés el último año representado por un 96%. Siendo los estudiantes quienes lo presentan de manera frecuente con un 55.6%., el 50.7% de personas en búsqueda de trabajo y el 41.4% de trabajadores de empresas.

La Organización Internacional del Trabajo (s.f) señaló que el 60% de los días de trabajo que son perdidos son debidos al estrés. Siendo investigado en Japón y Taiwán, considerados como países desarrollados.

OMS (2019) señaló al síndrome de burnout como un determinante de riesgo en el ámbito laboral, se manifiesta como un letargo en el colaborador, este síndrome perjudica a varios profesionales como por ejemplo a los psicólogos, docentes, doctores y a trabajadores que están constantemente en contacto con los clientes, siendo el colaborador afectado.

Maslach (1981) describió al síndrome de burnout como una reacción a estímulos que son considerados estresantes a nivel interpersonal en el ámbito laboral, caracterizado por manifestar despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal.

Becerra (2016) en un seminario virtual en el 2016 indicó que el estrés laboral es algo común debido a la globalización, industrialización, nuevas tecnologías, virtualidad, entre otros, debido a los retos que se sobreponen a estas nuevas demandas debido a que en ciertas ocasiones exceden de los límites de las capacidades y habilidades de cada colaborador. Que, debido a ello produce estrés el cual se ve manifestado en disfunciones físicas, sociales y mentales.

En América Central, la Organización Panamericana de la Salud (2016) indicó bajo un estudio realizado en el 2012, que más del 10% sufren de estrés laboral, tensión o están en depresión debido a condiciones de trabajo.

A nivel nacional, en Perú Lizama (2021) publicó un estudio en el Comercio realizado por Trabajando.com, el cual de los 2050 encuestados, el 29% no sufrió depresión por estrés crónico. Los resultados evidenciaron que 70% de los peruanos que fueron encuestados padecen de estrés laboral. El 71% de los peruanos encuestados indicaron que el estrés desencadenó la depresión laboral. Según lo que mencionaron los encuestados, un 39% señaló como motivo del estrés a la relación con la fuente de trabajo, un 27% al desempleo, y el 18% a las responsabilidades.

Por otro lado, también tenemos al desempeño laboral que es un factor muy importante en el ámbito ocupacional para el éxito de objetivos en las organizaciones. OMS (2016) mencionó que el desempeño laboral de las personas que se desenvuelven en el ámbito de la salud es esencial debido a que gracias a ello se va a accionar de forma directa al brindar los servicios a la población objetivo.

Chiavenato (2002) definió al desempeño laboral como un conjunto de acciones que son percibidas por cada uno de los miembros de una empresa que son esenciales para alcanzar exitosamente los objetivos de una empresa.

A nivel mundial, Evia (2015) señaló a la motivación como punto clave de un buen desempeño laboral, debido que en el año 2015 realizó un estudio donde tomó a 13 países de referencia, llegando a la conclusión que no todas las personas están comprometidas con su trabajo. Fue un estudio realizado por Global Engagement Index (GEI). Los países que integraron el estudio fueron Italia, China, Argentina, Gran Bretaña, India, Francia, Canadá, España, Estados Unidos, Australia, Brasil, Alemania y México. De estos países solo Estados Unidos y China representaron un 19% de personas motivadas.

En Perú, El Peruano (2014) publicó un estudio realizado por Evaluar.com en diversas ciudades para identificar el grado de desempeño en los puestos laborales. Se realizaron evaluaciones de desempeño a 50 empresas conformadas por 6000 colaboradores, el cual el 82% mostraron un alto nivel de compromiso denotando implicancia en el área de trabajo, el 78 % tuvo un alto nivel de planificación. Se obtuvo un 83% de desarrollo en trabajo en equipo y 82% en orientación al cliente interno y externo.

Por ende, es necesario un equilibrio entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ya que, por consiguiente, la falta de satisfacción laboral o el poco desempeño laboral relacionada con otros factores que cada individuo puede poseer, podrían causar el Síndrome Burnout (Benalcázar, 2017).

De acuerdo con el apartado anterior surge la siguiente pregunta ¿Existe relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en asesores de atención al cliente de empresas privadas de Lima?

Así mismo, cabe resaltar la justificación, ya que fue de suma importancia poder desarrollar una investigación profunda sobre el síndrome de burnout, ya que diversos estudios de instituciones tanto nacionales como internacionales indicaron altos indicadores de ello debido a que tuvieron repercusiones en el área laboral, mental y física. Por otro lado, también se encontró el desempeño laboral, uno de los temas con mucho impacto para las organizaciones hoy en día ya que es un factor esencial para cumplir con éxito los objetivos de las organizaciones tanto públicas como privadas.

Debido a la coyuntura de la pandemia por Covid-19 los colaboradores han experimentado en una o más oportunidades el estrés laboral, independientemente que existen otros factores que influyen en las distintas áreas que se desenvuelven las personas ocasionando que aumente la intensidad en cuanto a la afectación que este produce tanto a nivel personal, laboral, entre otros.

A nivel teórico, este trabajo de investigación se realizó con el fin de poder evaluar de manera exhaustiva las variables síndrome de burnout y desempeño laboral con el fin de obtener enfoques más empíricos, para así poder comparar los diferentes resultados, dando nuevos o más alcances sobre los estudios ya realizados por instituciones importantes. También podrá ser utilizado en investigaciones posteriores, brindando información actualizada.

A nivel metodológico, se utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional cuyo fin fue poder determinar si existe una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, con la aplicación de instrumentos adecuados y adaptados a la población objetiva, evidencia un alto nivel de confiabilidad y validez, brindando así mejores resultados.

A nivel social, esta investigación además permitió realizar un tamizaje sobre la realidad de esta población que es vulnerable ante el estrés laboral, dando

aproximaciones diagnósticas oportunas, con la utilización de dos instrumentos aplicados de manera virtual para reducir costos que ayudó en un nivel económico también.

Por último, a nivel práctico, gracias a los resultados que se obtuvieron de este estudio, se podrán establecer programas de intervención o prevención para así mejorar el desarrollo íntegro y óptimo de los asesores.

Así mismo se plantearon objetivos tanto general como específicos, el objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

Los objetivos específicos fueron: identificar el componente del síndrome de burnout que predomina en los asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima, identificar el componente del desempeño laboral que predomina en los asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima, identificar los niveles del síndrome de burnout en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima, identificar el nivel de desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima, identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa de Lima, identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

Por otro lado, se presentaron limitaciones en la investigación, debido a la pandemia por Covid-19, se aplicaron las pruebas de manera virtual, siendo considerada una condición no apropiada para poder evaluar, debido a que no se obtiene información de la observación conductual, no se despejan dudas y no tenemos información si están siendo honestos al responder. No todos los

colaboradores tenían buena conexión a internet y los instrumentos se aplicaron de manera virtual. Por las deficiencias, sólo se aplicó la encuesta a los colaboradores que tenían conexión de internet estable.

Existen antecedentes de estudios que aportaron en esta investigación, tanto nacionales como internacionales, entre los estudios nacionales:

Jorge (2021) realizó un estudio, cuyo fin fue hallar la relación que existe entre el desempeño laboral y síndrome de burnout en colaboradores de una empresa privada en Lima. Su muestra integrada por 150 trabajadores del área administrativa. Los instrumentos que aplicó fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI) y Cuestionario de Desempeño Laboral de Koopmans. Los resultados indicaron que si existía una relación ya que obtuvo una $\rho = -.715$ considerándose una relación significativa e inversa.

Caycho (2021) en un estudio realizado, cuyo fin fue hallar la relación que existe entre el desempeño laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería pertenecientes al Hospital Militar Central del Ejército del Perú del área de servicios de cuidados críticos. Su muestra fue integrada por 39 enfermeros entre hombres y mujeres. Los instrumentos aplicados fueron el Maslach Burnout Inventory y un cuestionario de evaluación de desempeño laboral elaborado por la Universidad César Vallejo. Los resultados que obtuvo indicaron que, la dimensión de despersonalización tiene una relación de tendencia negativa con el liderazgo, es decir la presencia de la despersonalización probabiliza la ausencia del liderazgo en los colaboradores ($\rho = -0.567$).

Ccosco (2020) en su estudio realizado a trabajadores del ámbito de la salud en una clínica privada, se planteó como objetivo hallar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Su muestra fue integrada por 90

profesionales. Los instrumentos que aplicó fueron Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario de desempeño laboral realizado por Ccosco el cual tuvo una confiabilidad correspondiente, validado por el juicio de expertos. Los resultados que obtuvo indicaron que existe una relación inversa significativa entre las variables estudiadas, es decir que a menor nivel del síndrome de Burnout el desempeño laboral es mayor. El método fue cuantitativo, deductivo, de corte transversal de enfoque correlacional. Los resultados indicaron que la dimensión de agotamiento emocional del síndrome burnout tenía una correlación negativa de -0.442 con la dimensión de conocimiento del desempeño laboral; por otro lado, la dimensión de agotamiento emocional y la dimensión trabajo en equipo arrojaron una correlación de -0.539 , siendo considerada una correlación inversa; por último, la dimensión de despersonalización y de conocimiento arrojó una correlación de -0.395 , siendo considerada negativa también.

Lauracio (2020) en una investigación realizada cuyo fin fue identificar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en trabajadores de la salud del Centro Vallecito en Puno. La muestra estuvo conformada por 23 colaboradores entre odontólogos, doctores, enfermeras, obstetras, entre otros. Los instrumentos que utilizó para poder medir cada variable fueron el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de desempeño laboral de Valdivia. El método que utilizó fue el descriptivo correlacional. Según los resultados que obtuvo indicó que no se encontró correlación en las variables debido a que el coeficiente de correlación fue $\rho = 0.063$.

Burga (2019) en su estudio realizado para determinar la relación que existe entre los niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral, cuya muestra estuvo conformada por 174 colaboradores que se desenvuelven en el área administrativa y

operativa de la empresa privada MAXLIM en Cajamarca, el cual se les aplicó IBM de Maslach y un cuestionario para evaluar el desempeño laboral. Gracias a los resultados que obtuvo, llegó a la conclusión el cual refiere que si existe una relación inversa entre las variables correspondientes ya que obtuvo un valor de Pearson de $r = -0.325$.

Aquino (2018) en una investigación que realizó para determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral, cuya muestra fue conformada por 124 colaboradores pertenecientes al área de laboratorio del Hospital Hipólito Unanue en Lima. Les aplicó dos instrumentos, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y una encuesta de evaluación de desempeño. Los resultados indicaron que si había una relación inversa entre estas dos variables de estudio ($p = 0.000 < 0.05$ y $\rho = -0.484$) cuya correlación fue negativa débil.

Por otro lado, entre los estudios internacionales:

Larrea (2021) realizó una investigación para identificar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño administrativo del Talento Humano de la Federación Deportiva de Chimborazo - Ecuador. Su muestra estuvo integrada por 21 trabajadores, a los cuales les tomó dos cuestionarios, el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Koopmans. De acuerdo con los resultados que obtuvo mencionó que el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente ($p=0.001$) con en el Desempeño Laboral, además obtuvo $\rho = -0.689$.

Goya (2021) en su estudio realizado el cual planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en las empresas agrícolas en la Provincia de Santo Domingo - Ecuador. Su muestra estuvo conformada por 315 colaboradores al cual se le aplicó dos instrumentos, entre ellos

el Maslach Burnout Inventory (MBI) y se contempló un instrumento para evaluar el desempeño laboral, este instrumento consta de 4 dimensiones que son el trabajo en equipo, relaciones interpersonales, crecimiento laboral, crecimiento personal. Los resultados que obtuvo el autor indicaron que p-value es de 0.776 a lo que concluyó que no existe correlación entre estas variables.

Márquez (2020) realizó un estudio dirigido a colaboradores del área de salud pertenecientes a la sección de terapia intensiva neonatal en el hospital Los Ceibos – Ecuador, el cual se propuso determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout. La muestra estuvo conformada por 68 profesionales. Para ello utilizó dos instrumentos, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario para evaluar el desempeño laboral con un alfa de Cronbach de 0.953. Obtuvo como resultado $\rho = -0.506$ el cual lo llevó a concluir que la relación que existe entre las variables es negativa y significativa.

Pazmiño (2020) en su estudio que tuvo como fin determinar la relación entre el desempeño y síndrome de desgaste laboral en trabajadores que se desenvuelven en el área comercial de una empresa industrial en la ciudad de Abanto - Ecuador. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores. Utilizó dos instrumentos para medir estas variables, entre ellos el Maslach Burnout Inventory (MBI) y una evaluación de desempeño 180° por medio de un programa que maneja de manera integral la empresa. Sus resultados indicaron que si existe relación positiva débil entre el desempeño laboral y la realización personal $r = ,222$; $p < ,00$. Halló también relaciones negativas débiles entre el desempeño y la despersonalización $r = -,165$ $p < ,001$ y el agotamiento emocional $r = -,212$ $p < ,001$.

Cárdenas (2018) en su estudio que tuvo como fin determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, se enfocó en trabajadores

de atención al cliente de una empresa privada en Cuenca - Ecuador, el cual su muestra estuvo conformada por 75 trabajadores entre hombres y mujeres. Para ello utilizó el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) y el formato de evaluación de 180°. Sus resultados indicaron que existe una correlación negativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño ($r_s = -.263$, $p < .05$). También halló correlación negativa entre el agotamiento emocional con el desempeño laboral ($r_s = -.276$, $p < .05$).

Cabe enfatizar el desarrollo de la temática, para el síndrome de burnout se obtuvieron las siguientes definiciones:

La primera propuesta fue de Freudenberger (1974) quien introduce el término de síndrome de burnout para describir las reacciones que presenta cada trabajador frente a estímulos relacionados a circunstancias del trabajo abrumador, o por el contacto directo con personas.

Maslach (1993) consideró a este síndrome como una respuesta frente al estrés laboral que se da de manera prolongada, donde predomina el agotamiento emocional, siendo un síntoma que afecta en la adaptación, la despersonalización que tiene que ver con las actitudes de la persona y la baja realización personal.

Gil- Monte (2006) indicó que el Síndrome de Burnout se manifiesta como una reacción al estrés laboral que se da de manera crónica. Explicada como una experiencia que se da de manera subjetiva, pero que afecta negativamente, compuesta por un conjunto de emociones, pensamientos y actitudes hacia el centro laboral de manera negativa, hacia las personas con las que se interrelaciona y hacia el propio rol.

Por otro lado, Mató (2020) definió a través de canales MAPFRE a este síndrome como un estado en el que la persona tiene agotamiento a nivel físico, mental

y emocional generado por el estrés que se da a consecuencia del establecimiento de relaciones interpersonales con otros individuos en un clima laboral que se podría considerar malo.

También la OMS (2021) consideró oficialmente al síndrome de burnout como una enfermedad en el CIE-11 debido a que genera síntomas tanto de agotamiento emocional como físico y mental de manera muy grave el cual tiene repercusiones en el ámbito laboral, la salud y calidad de vida.

Llegando a una conclusión de todas las definiciones presentadas, el síndrome de burnout es una reacción frente al estrés que se da de manera crónica manifestándose en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, es por ello que para el presente estudio se tomará en cuenta la definición que propuso Maslach (1993).

Martínez (2010) señala que existen diferencias en los siguientes constructos que muchas veces puede confundirse con este síndrome de burnout, entre ellos:

Estrés general y el síndrome de burnout, pues el primero es una reacción psicológica que puede tener un efecto positivo o negativo, sin embargo, el síndrome de burnout conlleva sólo a efectos negativos tanto para la persona como para su entorno.

Fatiga física y el síndrome de burnout, lo primero indica la falta de energía y motivación, considerada una respuesta común al estrés, esfuerzo de manera físico, entre otros; mientras que el síndrome de burnout tiene una recuperación más lenta ya que es algo crónico.

Depresión y el síndrome de burnout, se comparten algunos síntomas, sin embargo, no se cumplen todos los criterios para que sean considerados lo mismo, además, en la depresión existe los sentimientos de culpa de manera generalizada

mientras que en el síndrome de burnout es más específico, presentando despersonalización.

Existen distintas teorías que buscan explicar el síndrome de burnout de acuerdo a distintos enfoques, como:

Teoría de desgaste de Maslach (1982) el cual se tomará en cuenta como base para este estudio, donde indica que este modelo tiene una gran influencia cuando se estudia a este síndrome, donde predomina el desgaste como resultado en la interacción del individuo y su entorno laboral, basado en tres dimensiones:

Agotamiento emocional, Maslach y Jackson (1981) hace referencia a las emociones y lo definieron como un desgaste de la energía, agotamiento, sentirse exhausto, también sentir sobrecarga laboral, experimentar fatiga, donde la persona experimenta la sensación de no tener más energía para expresar.

Despersonalización, Maslach y Jackson (1981) lo describieron como el conjunto de actitudes, sentimientos distantes hacia otras personas, siendo considerada fría, insensible e indiferente, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Existe un distanciamiento emocional hacia los compañeros también, muchas veces usando etiquetas despectivas.

Realización personal, Maslach y Jackson (1981) manifestada en la disminución de la sensación de competencia y el logro, además indicaron que la alteración de la realización personal surge cuando se identifica que las actividades laborales designadas requieren de un mayor esfuerzo excediendo la capacidad para atenderlas de manera efectiva. Dando como resultados desvalorización hacia sí mismo y hacia el trabajo, acompañados de sentimientos de fracaso e inutilidad por la falta de logro en sus roles.

En base a esta teoría se utiliza el Maslach Burnout Inventory (MBI), la cual es la escala que más se utiliza para poder medir este síndrome, basada en las 3 dimensiones explicadas anteriormente, desarrollada por Christina Maslach y Susan Jackson.

Teoría sociocognitiva del yo, basada en los alcances de Albert Bandura (como se citó en Gil, 1999) para determinar las causas del síndrome de burnout. El cual sostuvo que: las cogniciones de cada persona van a influir en lo que ésta percibe, el cual puede cambiarse por las consecuencias de sus actos, y por la observación de las consecuencias de los actos en los demás; también indicó que el nivel de confianza de cada persona en cuanto a sus capacidades y habilidades el cual determinará el nivel del esfuerzo que el individuo utiliza para alcanzar cada objetivo trazado y la facilidad o dificultad en lograrlos. Asimismo, será determinante en ciertas reacciones especialmente en el ámbito afectivo, como rasgos de depresión o estrés que pueden surgir en los actos que se realizan.

Teoría del intercambio social, basado en los principios de la teoría de la equidad tomando como base a Buunk y Schaufeli (1993, como se citó en Gil, 1999) quienes explican el modelo de comparación social y Hobfoll y Fredy (1993, como se citó en Gil, 1999) quienes detallaron la teoría de conservación de recursos. El cual indicaron que la causa esencial del síndrome de burnout radica en cuanto no se percibe equidad o cuando existe la falta de ganancia que experimentan los seres humanos cuando se van desarrollando las relaciones interpersonales en un proceso llamado comparación social. Por ende, esta percepción de equidad o ganancia sobre los intercambios que se irán aconteciendo, será un factor importante para desencadenar el síndrome de burnout ya que cuando de manera reiterativa las

personas tienen la percepción que brindan más de lo que reciben a cambio de su empeño, pues comienzan a manifestarse los síntomas de este síndrome.

Teoría organizacional, esta teoría sostuvo que los precedentes de este síndrome son el desequilibrio de roles presentándose dificultad en la salud organizacional, el clima laboral, jerarquías y la cultura. Se enfoca en los estímulos estresores de la empresa y las técnicas de afrontamiento ante esta circunstancia. Esta teoría basada en el modelo de Golembiewski (1983, como se citó en Gil, 1999), cuyo fundamento describe las disfunciones de los roles, mencionando la sobrecarga laboral y la carencia del rol correspondiente para desencadenar este síndrome; el modelo de Winnubst basado en la cultura, clima y estructura, la cultura organizacional; y el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993, como se citó en Gil, 1999) cuyo énfasis le da a la salud organizacional.

Teoría demanda-control propuesta por Karasek (1979), el cual está basado en las demandas que se dan en el centro laboral y el control que la persona tiene sobre su trabajo. Este autor explica la aparición del síndrome de burnout cuando las demandas son altas pues el control de ello será bajo lo cual será imposible encontrar recursos para poder manejar el estrés.

Teoría de factores personales y contextuales, el cual toma en cuenta a nivel personal, la historia de vida y personalidad de cada colaborador y a nivel contextual el ambiente laboral, las condiciones de trabajo. Este modelo señala que ambos factores influyen para el desarrollo de este síndrome.

Asimismo, se investigó relativo a los síntomas, según Mató (2020) lo describió de la siguiente manera:

- La persona puede manifestar una sensación de poca o falta de energía al empezar la jornada laboral.

- Tener sentimientos de fracaso cuando no se consiguen o se alcanzan las metas planteadas pese al esfuerzo y dedicación que tiene la persona al realizar cada actividad.
- Sentirse irritado, intranquilo, con mucho pesimismo denotando poca empatía frente a personas que se le brinda atención y colegas del trabajo.
- Presentar dificultad para la concentración en el área laboral, demostrando poca habilidad para permanecer tranquilo y relajado al desconectarse del horario laboral.
- Tener sentimientos de indiferencia ante los eventos emocionales de los seres humanos que se desarrollan en el área laboral, no sintiéndose aptos para establecer relaciones interpersonales.
- Presencia de síntomas físicos como dolores, enfermedades psicosomáticas como dolor muscular, dolor de cabeza, cansancio visual, desequilibrio en el sueño, pérdida o aumento de peso, desórdenes gastrointestinales, erupciones en la piel, entre otros.

Con respecto a los niveles, Según Graue et. al (2017), describió los niveles del síndrome de burnout conforme a su intensidad:

- Bajo: los síntomas no son muy marcados ni específicos, caracterizado por la baja tensión física y emocional, donde predomina la tranquilidad.
- Medio: caracterizado por tensión tanto emocional como física pero que es habitual en las personas por las demandas del día a día y es capaz de adaptarse.
- Alto: los síntomas son muy marcados y pueden llegar a ser crónicos, caracterizado por un alto nivel de desgaste emocional y despersonalización, lo

cual puede conllevar al ausentismo laboral. Se manifiesta por preocupación excesiva, tensión, inquietud, pérdida del sueño, dolores musculares.

De acuerdo con Badia (2019) son diversas las causas que se observan en el síndrome de burnout, tales como:

- Causas relacionadas a la persona
- Baja tolerancia a la frustración
- Poca tolerancia al estrés
- Falta o escasa estrategias de afrontamiento.
- No contar con apoyo social.
- Tener actitud perfeccionista con un alto nivel de responsabilidad.
- Causas relacionadas a las condiciones del trabajo
- El tener un trabajo relacionado a atención con personas
- Sobrecarga de actividades en el centro laboral.
- No contar el lugar laboral con prevención de riesgos laborales
- No contar con recursos disponibles para la carga laboral que se demanda.
- Relaciones interpersonales en el trabajo que son malas
- Escasa capacitaciones para mejorar el desarrollo de los colaboradores.
- No hay armonía con las expectativas del trabajo y su realidad.
- Horarios excesivos
- Gran nivel de exigencia
- Brindar poco tiempo para el cumplimiento de las actividades laborales.

De acuerdo con Badia (2019), menciona que las consecuencias del síndrome de burnout en las personas, tales como:

- Consecuencias físicas: se podría manifestar con caída del cabello, dolores musculares, problemas en la piel, gastrointestinales, entre otros.

- Consecuencias psicológicas: la persona se ve afectada en cuanto a su autoestima con problemas emocionales y psicopatológicos, afectando la calidad de vida. Además, puede desencadenar algunos trastornos de ánimo como depresión y ansiedad. También este síndrome de burnout puede conducir al aumento de sustancias como de conductas ya sea el ingerir alcohol, el tabaco, entre otros; las adicciones por el juego y las compras. Por otro lado, también puede causar fatiga crónica.
- Consecuencias sociales: se puede ver manifestado con actitudes negativas hacia las personas que están alrededor causando relaciones interpersonales que no son buenas, aislamiento social, incrementado los problemas familiares.
- Por otro lado, existen consecuencias organizacionales, que se dan en el trabajo, como discusiones entre colegas, problemas con los clientes, falta de calidad en las tareas que realiza cada colaborador, absentismo laboral, cambios constantes de los puestos, entre otros.

Existen también estrategias para poder controlar el estrés según la OMS (2023):

Aprender a gestionar el estrés es una estrategia, priorizar actividades puede ser muy efectivo, hacer lo que realmente es importante, y para ello se debe:

Poner los pies en la tierra, tomando en cuenta los valores que uno desea practicar para llegar a ser la persona que uno quiere ser, conectar con las actividades que uno hace, prestando atención en su totalidad sin dejar que los pensamientos nos hagan alejar de la realidad, describiendo en la mente cada detalle, como uno se siente y qué es lo que va pensando con conciencia plena, se puede practicar también con un ejercicio de respiración utilizando todos nuestros sentidos.

Desengancharse es otra manera, cuando tenemos pensamientos negativos nos enganchamos a ello y nos alejamos de nuestros valores, por eso debemos

aprender a darnos cuenta del pensamiento o sentimiento que nos mantiene en el pasado y ponerle un nombre, para luego pensar cómo elegir actuar de acuerdo a los valores que uno posee y centrarse nuevamente en lo que se está haciendo.

El siguiente paso es actuar de acuerdo con los valores, ya que ello define la persona que se quiere ser, aunque no se lleguen a cumplir algunas metas, siempre habrá una manera de actuar que influye en el mundo que nos rodea, se debe preguntar ¿Nuestras acciones nos acercan a nuestros valores o nos alejan?

Aprender a ser amable, muchas veces existen pensamientos negativos hacia uno mismo que nos mantienen enganchados sin poder avanzar, por ello debemos darnos cuenta y ponerle un nombre, para luego preguntarnos ¿Tengo un pensamiento poco amable o un juicio severo hacia mí mismo?, y no solo ser amable con uno mismo sino también con los que nos rodean.

Dejar espacio es el quinto paso, luego de darse cuenta y ponerle un nombre al pensamiento o sentimiento, se debe observar con curiosidad tomando aire, ya que los ejercicios de respiración ayudan a calmar nuestro cuerpo, se puede utilizar la imaginación para que se haga más efectiva esta técnica.

La siguiente estrategia es seguir una rutina diaria, hacer una lista de actividades aportará a sentir que se tiene un mejor control de la vida y a sentirse más eficaces, ello influirá también en tener un equilibrio en las distintas áreas que la persona se desarrolla.

Dormir lo suficiente, ayudará a cuidar nuestro organismo, mantener un equilibrio en el sueño y las horas que se permanece en actividad, ya que dormir las horas necesarias tiene sus beneficios en la atención y relajación. Para ello se necesita constancia, un ambiente adecuado, tranquilo, limitando el uso de los dispositivos electrónicos para conciliar más rápido el sueño.

Mantenerse en contacto con los demás, es necesario comunicarse con amigos, familiares, colegas que sean de confianza, ya que ayudará a tener más motivación.

Tener una dieta saludable, ya que ello influye en nuestra salud, por ello debe ser una alimentación equilibrada donde se consuma los nutrientes necesarios para mantenernos activos.

Hacer ejercicio de manera constante, ello ayudará a reducir el estrés, ya sea desde caminar, correr, bailar, entre otros.

También la OMS (2022) indica que en el trabajo se debe de proteger y promover la salud mental y recomienda:

Capacitaciones a los administradores, en cuanto a salud mental, para que puedan reconocer a tiempo y brindar soluciones frente a situaciones de angustia, tomando en cuenta el desarrollo de las competencias blandas como la comunicación asertiva, escucha activa, recibiendo conocimiento acerca de los factores estresantes y cómo es que afectan en el trabajo.

Capacitación a los colaboradores, brindándoles charlas de sensibilización sobre salud mental, ofreciéndoles conocimiento para una mejor comprensión sobre estos casos y así reducir la estigmatización respecto a los problemas psicológicos.

Intervenciones dirigidas a las personas, otorgándoles herramientas de afrontamiento frente a situaciones de estrés para así poder reducir los síntomas, con intervenciones psicosociales y actividades recreativas.

Cabe enfatizar también el desarrollo de la temática, para el desempeño laboral, existen distintas definiciones de acuerdo a importantes autores que han muy sido relevantes:

En primer lugar, tenemos a Robbins (2004), quien define el desempeño como la habilidad de poder organizar y programar las tareas que al consolidarse regulan las

conductas de los individuos que conforman el proceso productivo, siendo uno de los principios fundamentales la fijación de metas, donde activará la conducta del colaborador y mejorará el desempeño laboral, ya que incentivará a cada trabajador trazarse metas cada vez más difíciles con mayor esfuerzo y dedicación.

Por otro lado, Faria (1995) menciona que el desempeño laboral se da a consecuencia de las conductas de los colaboradores ante el conjunto de sus tareas, cargo y actividades. Donde será de suma importancia ofrecer a los trabajadores estabilidad laboral con todos los beneficios correspondientes para obtener un desempeño laboral satisfactorio, siendo el elemento clave para obtener el éxito en las organizaciones.

Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es el resultado del trabajo en una determinada tarea del colaborador, donde se toma en cuenta el conjunto de acciones o conductas que se observan en los colaboradores y que son de suma importancia para alcanzar la misión y visión de la empresa, considerándose los factores tanto individuales (actitudinales) y organizacionales (operativos).

Palaci (2005) indica también que el desempeño laboral es la pieza clave de cada colaborador que aporta a una organización ciertas conductas en un determinado momento que van a contribuir en la eficiencia organizacional.

Robbins, Stephen y Coulter (2013) indica que el medir el desempeño laboral en el ámbito organizacional otorga una estimación sobre la consecución de los objetivos estratégicos. En ese sentido, es una evaluación para indicar si ha alcanzado una organización el logro de sus objetivos laborales y el logro de sus actividades.

Como conclusión de todas las definiciones presentadas, el desempeño laboral es el resultado del trabajo de un colaborador el cual estará influido por factores

actitudinales y operativos, es por ello que para el presente estudio se tomará en cuenta la definición que propuso Chiavenato (2000).

Hay diversas teorías que pretenden explicar el desempeño laboral en base a distintos enfoques, tales como:

Teoría del desempeño laboral según Chiavenato (2000) el cual se tomará en cuenta como base para este estudio, donde indica que este modelo tiene una percepción más integral sobre el desempeño, considerando factores organizacionales e individuales que influirá en ello y los define:

Factores actitudinales, son determinantes de cada persona y están representados en las percepciones, actitudes y valores de cada colaborador hacia su trabajo, colegas, empresa en sí.

- Iniciativa: relacionado a la capacidad de iniciar alguna actividad por propia voluntad.
- Responsabilidad: cualidad demostrada en el cumplimiento de tareas o actividades solicitadas por la organización realizadas de manera oportuna en el plazo indicado.
- Disciplina: conductas realizadas bajo las normas sociales y principios que tiene cada persona mostrando respeto hacia el centro laboral.
- Actitud cooperativa: es la predisposición de colaborar en las actividades que van a ser relevantes para la organización, con actitud participativa que denota esfuerzo en todo lo que se realiza.

Factores operativos, estos factores están relacionados a la empresa y se expresa en:

- Exactitud: representado en tareas o deberes que están relacionados al desempeño de las funciones que cumple cada colaborador.

- Trabajo en equipo: demostrado en el esfuerzo conjunto, comunicación y liderazgo entre los colaboradores para llegar a cumplir los objetivos planteados.
- Liderazgo: es el poder guiar y orientar a un conjunto de colaboradores de acuerdo a las expectativas de cada uno y de la empresa con habilidad para poder motivar y dirigir las conductas hacia el cumplimiento de objetivos.
- Calidad: hace referencia al empeño, dedicación y un resultado óptimo de cada tarea realizada
- Conocimiento del trabajo: este factor va a ser determinante para la competitividad entre las organizaciones debido que ayudará en la adaptación de cada colaborador, reconocimiento de objetivos y funciones.
- Cantidad: referido a la cantidad de trabajo realizado por cada colaborador, tomando en cuenta la agilidad de cada uno y la eficiencia.

Algunos puntos clave que considera Chiavenato (2000) en su teoría son:

La alineación de los objetivos, donde da importancia a los objetivos individuales y los objetivos que son esenciales para la organización.

Gestión por competencias, referido en que el desempeño laboral está asociado a las competencias individuales y organizacionales. Implica identificar, desarrollar competencias que sean necesarias para poder alcanzar los objetivos.

Feedback y evaluación de desempeño, da mucho énfasis tanto a la retroalimentación constante como a las evaluaciones, ya que ello permitirá mejorar el rendimiento al identificar fortalezas y las áreas por mejorar. Logrando un desarrollo en ambos factores.

Motivación y compromiso, considera que estos factores motivacionales como las recompensas, el reconocimiento, garantizará un mejor compromiso y satisfacción en el área laboral e influirá de manera positiva en el desempeño.

Cultura Organizacional y Clima laboral, estos dos señala que afecta el desempeño de los colaboradores y por ende es necesario que se fomente el respeto, la comunicación, colaboración y así poder obtener un mejor rendimiento y bienestar.

Esta teoría se centra en la integración del rendimiento individual y organizacional, con una adecuada administración de los recursos humanos, competencias, retroalimentaciones y generar un buen ambiente laboral.

Teoría de la equidad, Klingner y Nabaladian (2002, como se citó en Moreno, 2016), detallaron que el desempeño laboral depende de lo que el trabajador recibe en la organización. De acuerdo con ello se obtendrá como resultado la lealtad de los colaboradores, actitudes positivas, iniciativas, llegando a cumplir los objetivos planteados con mucha eficacia. Además, para llegar a obtener este resultado es indispensable tener una comunicación asertiva entre toda la estructura organizacional. Esta teoría de la equidad está enfocada en el balance del trato que brinda la empresa y el desempeño de los trabajadores, basado en el esfuerzo y la recompensa.

Teoría de las expectativas, enfocada en la satisfacción de los colaboradores lo cual genera un buen desempeño laboral, basándose en la percepción que tiene cada colaborador sobre la capacidad de que su manera de realizar alguna actividad tenga como resultado un determinado desempeño. Vroom (1964, como se citó en Moreno, 2016) refiere a tres elementos esenciales entre ellos la expectativa, cuya relación se da entre el esfuerzo y el desempeño; luego señala a la instrumentalidad, basada en el desempeño y recompensa; y por último a la valencia, definido al valor que el colaborador le da al resultado por el desempeño alcanzado. Con esta teoría se comprende ciertas conductas positivas y negativas de las personas ya que va a depender también de las expectativas que se tengan.

Teoría de la finalidad o de las metas, Locke (1976, como se citó en Moreno, 2016) mencionó que existe un elemento esencial que es la motivación, el cual influirá en decisiones e intereses de los colaboradores al desenvolverse en alguna actividad. En el camino de alcanzar un objetivo, se requiere de cierto grado de esfuerzo que va a determinar el nivel de desempeño. Locke señala además que es necesario del esfuerzo para poder alcanzar la meta, cumpliendo todos los objetivos planteados y ello dependerá de la motivación que tenga cada persona. Considera además a las metas como elemento clave para cumplir ciertas funciones como el centrar la acción, dirigir la conducta, incrementar la perseverancia, buscar o crear estrategias.

Teoría de la motivación-higiene según Herzberg (1962) indica que estos dos factores afectan al desempeño laboral, donde los factores motivacionales dependen del logro, reconocimiento, la responsabilidad; y los factores higiénicos hacen referencia al salario, relaciones y condiciones laborales. Estos dos factores generan motivación y satisfacción en el trabajo.

Teoría del reforzamiento explicado por Skinner (1937), basado en el condicionamiento operante, donde explica que el desempeño laboral depende de las consecuencias de los comportamientos de los empleados en el ámbito laboral, toma en cuenta las recompensas y sanciones.

Según Sy (2018) indica que existen características particulares cuando existe un buen desempeño laboral manifestado en:

- Habilidad para aprender: se debe contar con esta habilidad para tener conocimientos actualizados sobre lo que se requiera en la organización ya sea para tareas específicas, técnicas, entre otros.

- Compromiso: los colaboradores que cumplan con los objetivos se consideran confiables y leales, siendo el punto clave del éxito en las organizaciones. Trabajando con esfuerzo y con mucha iniciativa.
- Habilidades interpersonales: es indispensable el trabajo en equipo, con buena comunicación asertiva entre todos los niveles de la organización, ello va a tener una gran influencia en el desempeño laboral.
- Adaptabilidad: es primordial el poder adaptarse a la realidad, a cada demanda del día a día, siempre mostrando eficacia ante cualquier cambio.
- Integridad: está basada en los principios y valores que tiene cada colaborador para actuar en el ámbito laboral, tomando en cuenta las decisiones correctas buscando obtener mejores resultados en la organización.

Según investigaciones indican los niveles del desempeño laboral

- Alto desempeño laboral: caracterizado por personas que tienen un gran nivel de capacitación, adaptación, flexibilidad, están enfocadas en el objetivo de la empresa, tienen determinación y compromiso con los valores, la misión y visión de la empresa y supera las expectativas (Camacho, 2022).
- Medio desempeño laboral: caracterizado por cumplir los objetivos de la empresa sin agregar un valor adicional que promueva la eficiencia de la persona (Camacho, 2022).
- Bajo desempeño laboral: está relacionado a la falta de productividad, caracterizado por no terminar las actividades en el tiempo esperado, con falta de motivación e incumplimiento de objetivos (Camacho, 2022).

Ortega (2024) indica que existe una variedad de modelos para poder describir el proceso de evaluación del desempeño laboral, teniendo en cuenta que los modelos

son un sistema que mide de manera objetiva el desarrollo de cada colaborador, entre ellos menciona:

La autoevaluación, el cual es uno de los modelos más conocidos y utilizados, consta de dos etapas, donde en la primera etapa se aplica un cuestionario al colaborador para que pueda realizar una introspección sobre sus fortalezas y los puntos a mejorar; en la segunda etapa, el colaborador y el gestor dialogan sobre estrategias que podrían implementarse para poder mejorar.

Evaluación 360°, este modelo permite obtener una visión más amplia acerca del desempeño, ya que los mismos compañeros de trabajo se evalúan entre sí, supervisores evalúan, clientes y proveedores en ocasiones realizan también la valoración, obteniendo gran variedad de perspectivas. Ello permite obtener una visión más íntegra, ya que ayuda a identificar las áreas de fortaleza y desarrollo.

Evaluación 180°, es un modelo tradicional donde el colaborador es evaluado por el gestor, quien además se encargará de brindarle un feedback sobre su desempeño, el cual servirá de guía para identificar las áreas a mejorar.

Assessment center, este modelo implica realizar una evaluación externa por parte de personas capacitadas que no pertenecen a la compañía, se utiliza en los procesos de selección, con la finalidad de estudiar el comportamiento de las personas en las organizaciones.

Evaluación basada en competencias, este modelo toma en cuenta la valoración de las habilidades y aptitudes de cada colaborador que se requieren para el puesto de trabajo, se inicia con una autoevaluación para luego recibir una retroalimentación.

Evaluación basada en la satisfacción del trabajador, este modelo se basa en valorar la satisfacción de los colaboradores en relación con la empresa más que en

la productividad individual, ya que este modelo señala que mientras los colaboradores estén satisfechos, habrá mayor nivel de compromiso y productividad.

Evaluación basada en objetivos, este análisis es a nivel general, comparando los resultados de los colaboradores y las metas establecidas por la empresa, este modelo es común en sector de ventas, verificando la cantidad, número de clientes, entre otros.

Reuniones one on one, este modelo permite realizar reuniones periódicas entre cada colaborador y su supervisor, estas reuniones sirven para poder dialogar acerca de problemas rutinarios y cuáles serían las soluciones, el beneficio de este modelo es obtener una mejor comunicación y acercamiento entre los colaboradores y los supervisores, obtener un feedback y mejorar la habilidad de solución de problemas.

Habitat (2022) indica cómo se puede mejorar el desempeño laboral y para ello brinda las siguientes recomendaciones:

La motivación, cuando uno se siente motivado pues se vuelve más proactivo en el trabajo, el nivel de compromiso se vuelve más alto, para ello se debe trazar las metas de cada uno. A nivel externo, la empresa podría motivar al colaborador con incentivos como flexibilidad en los horarios, bonos, aumentos, entre otros.

Conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, este análisis ayudará a que cada persona pueda tener un mayor autoconocimiento con el fin de identificar las áreas por mejorar para así lograr los objetivos.

Gestionar de manera adecuada el tiempo, y así reducir los niveles de estrés, obtener mayor productividad, mejorar la calidad. Para ello propone comenzar con las tareas más tediosas.

Mayor productividad, mayor calidad, quiere decir mientras más actividades se realicen más esfuerzo se hará para obtener una mejor calidad, por ello recomienda

empezar el horario laboral temprano, para así poder planificar las actividades durante el día, realizando una cosa a la vez.

Potenciar las habilidades, es importante seguir mejorando las habilidades blandas como también capacitarse en las habilidades duras.

Tener mayor flexibilidad, eso ayudará a que la persona se adapte a las necesidades de cada proyecto cuando se presenten.

Pedir un feedback, ya que permitirá fortalecer la comunicación entre los colaboradores y supervisores, ayudará a verificar los progresos e identificar las áreas por mejorar, recibiendo estrategias que podrían ayudar en esas áreas.

Cabe resaltar las definiciones conceptuales de la terminología empleada

Asesor de servicio: tiene la función de poder orientar al cliente, brindar soluciones, atender inquietudes, entre otros (Occmundial, 2017).

Colaborador: En Latinoamérica es definido como un trabajador que brinda servicios el cual es recepcionado por una organización (Sesame, 2021).

Desempeño Laboral: definió el desempeño como la habilidad de poder organizar y programar las tareas que al consolidarse regulan las conductas de los individuos que conforman el proceso productivo (Robbins, 2004).

Síndrome de burnout: considerado como un factor de riesgo en el área laboral, que puede ser manifestada como un letargo en el colaborador (OMS, 2019).

Empresa: considerada una organización que está conformada por recursos humanos y materiales con el objetivo de obtener algún beneficio económico (Sánchez, 2021).

Atención al cliente: relacionado al accionar del colaborador para con los clientes ya sea antes, durante o después de la toma del producto o servicio correspondiente (Questionpro, s.f).

Trabajador: es aquel individuo que brinda servicios el cual puede darse de persona a persona, en una empresa o institución (Trillini, 2013).

Despersonalización: es la manera que tiene la persona de percibirse a sí mismo, pero de forma alterada (Ferré, s.f)

Equidad: considerada una cualidad el cual da énfasis el hecho de dar a cada persona lo que merece (Coll. 2020).

Motivación: impulso que dirige la conducta hacia algún objetivo o a cumplir alguna necesidad (Peiró, 2020).

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y Diseño

El tipo de investigación fue básica, cuyo diseño fue no experimental ya que este estudio no pretendió manipular ninguna de las variables, de nivel correlacional, ya que su finalidad fue lograr la identificación de la relación entre las variables de síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima de corte transversal, puesto que se recabó los datos en un solo momento (Hernández-Sampieri et al., 2014).

2.2. Población, Muestra y Muestreo

La población de esta investigación estuvo integrada por 4500 asesores de atención al cliente de la empresa Webhelp Perú en Lima, conformada entre hombres y mujeres entre los 18 y 60 años.

La muestra estuvo integrada por 355 asesores, entre hombres y mujeres entre 18 y 60 años de edad, el cual 57.7% fueron del sexo femenino y 42.3% fueron del sexo masculino, quienes estaban laborando en el último trimestre del 2021 y el primer trimestre del 2022.

Asimismo, se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la muestra fue seleccionada subjetivamente, de acuerdo a la disponibilidad de personas y la accesibilidad (Ortega, s.f.).

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq} =$$

Donde:

N: Población total

Z: Nivel de confianza de 1- α

p: Proporción de una de las variables

q: Complemento de p ($1 - p$)

E: Error de muestreo

Valores:

$N = 4500$

$Z = 1.96(95\%)$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$E = 0.05$

Criterios de Inclusión

Asesores de atención al cliente que dieron el sí al consentimiento informado

Asesores dispuestos a contestar la encuesta de manera virtual

Asesores que estaban trabajando actualmente

Criterios de Exclusión

Asesores que no dieron el sí al consentimiento informado

Asesores que no contestaron las encuestas

Asesores que no respondieron todas las preguntas

2.3. Hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa de Lima.

H2: Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

2.4. Variables y Operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual

Maslach (1981) definió al síndrome de burnout como una reacción ante el estrés en el ámbito laboral, el cual se manifiesta por una tensión crónica en consecuencia de una interacción conflictiva entre el colaborador y su empleo.

Definición operacional de medida

El síndrome de burnout se define en base a las puntuaciones alcanzadas con el Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado por Aquino (2018).

Definición operacional basada en indicadores

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización del síndrome de burnout en función de sus dimensiones, indicadores y puntuaciones categorizadas.

Tabla 1
Operacionalización de la variable síndrome de burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría
Síndrome de burnout	Maslach (1981) definió al síndrome de burnout como una reacción ante el estrés en el ámbito laboral, el cual se manifiesta por una tensión crónica en consecuencia de una interacción conflictiva entre el colaborador y su empleo.	Se define en base a las puntuaciones alcanzadas con el Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado por Aquino (2018).	Agotamiento emocional	Vacío emocional	9-12
				Fatiga	Bajo
				Irritabilidad 1-9	13-15
					Medio
					16-45
			Despersonalización	0-5	
				Bajo	
				6-7	
				Medio	
				8-25	
Realización personal	Alto				
	8-28				
	Bajo				
	29-35				
	Medio				
Desmotivación	36-40				
	Alto				
Sentimiento de insatisfacción profesional 15-22	Alto				
	Escala de medición Ordinal				

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición conceptual

Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es el resultado del trabajo en una determinada tarea del colaborador, donde se toma en cuenta el conjunto de acciones o conductas que se observan en los colaboradores y que son de suma importancia para alcanzar la misión y visión de la empresa, considerándose los factores tanto individuales (actitudinales) y organizacionales (operativos).

Definición operacional de medida

El desempeño laboral se define en base a las puntuaciones alcanzadas con el Test de Evaluación de Desempeño por Aquino (2018).

Definición operacional basada en indicadores

En la Tabla 2 se presenta la operacionalización del desempeño laboral en función de sus dimensiones, indicadores y puntuaciones categorizadas.

Tabla 2
Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Categoría
Desempeño laboral	Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es el resultado del trabajo en una determinada tarea del colaborador, considerándose los factores tanto individuales (actitudinales) y organizacionales (operativos).	Se define en base a las puntuaciones alcanzadas con el Test de Evaluación de Desempeño por Aquino (2018).	Factores Actitudinales	Disciplina Actitud Cooperativa Iniciativa Responsabilidad Habilidad de seguridad Discreción Presentación personal Creatividad Capacidad (1-13)	13-56 Bajo 57-60 Medio 61-65 Alto
			Factores Operativos	Conocimiento de trabajo Calidad Cantidad Exactitud Trabajo en equipo Liderazgo (14-24)	11-45 Bajo 46-49 Medio 50-55 Alto
					Puntaje total 24-103 Bajo 104-110 Medio 111-120 Alto Escala de medición Ordinal

2.5. Instrumentos o Materiales

Maslach Burnout Inventory

Se utilizó el cuestionario titulado Maslach Burnout Inventory que fue elaborado por Christina Maslach y Susan E. Jackson en 1981 Estados Unidos - California. Dicho cuestionario consta de 22 ítems cuyo objetivo es determinar el grado de desgaste laboral mediante 3 dimensiones los cuales son desgaste emocional con 09 preguntas, despersonalización con 05 preguntas y realización personal con 08 preguntas. Las respuestas son (0) nunca, (1) pocas veces al año, (2) una vez o menos al mes, (3) unas pocas veces al mes, (4) una vez a la semana, (5) unas pocas veces a la semana, (6) todos los días. No tiene puntaje total, solo por dimensiones. La administración puede ser individual o colectiva, no posee tiempo límite, pero aproximadamente puede durar de 10 a 15 minutos. En cuanto a la confiabilidad de la prueba original, obtuvo una alta fiabilidad de consistencia interna (alfa de Cronbach) en rangos de ,71 a ,90.

En muestras preliminares, Schawab realizó un estudio en 1981 el cual aplicó el instrumento a 469 maestros, obteniendo una consistencia interna (alfa de Cronbach) de .76 para la dimensión de agotamiento emocional, .76 para despersonalización y .90 para realización personal. Gold en 1984 también aplicó el instrumento a profesores en una muestra de 462, el cual obtuvo una consistencia interna (alfa de Cronbach) de .74 en la dimensión de agotamiento emocional, .72 en despersonalización y .88 en realización personal, arrojando en cuanto a los resultados anteriores cierta similitud. De acuerdo con diversos investigadores indican que esta prueba tiene una validez factorial que es aceptada, por tanto, el MBI fue aprobada para su aplicación.

En el Perú se han realizado diversas adaptaciones, sin embargo, para el presente estudio se utilizará una adaptación que tenga similitud con la población objetiva como lo es la adaptación de Janet Aquino en el 2018, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de desgaste laboral en personal de una empresa. La estructura de esta adaptación es de 22 ítems, dividida en 3 dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Las respuestas son (1) nunca, (2) algunas veces al año, (3) algunas veces al mes, (4) algunas veces a la semana, (5) siempre. Con respecto a la calificación, se realiza por cada dimensión, el cual en la dimensión agotamiento emocional es considerado bajo de 9-12, medio de 13-15 y alto de 16-45. En la dimensión despersonalización es considerado bajo hasta 5, medio de 6-7 y alto de 8-25. Por último, en la dimensión de realización personal es considerado bajo de 9-12, medio de 29-35 y alto de 36-40.

En cuanto a la validez del instrumento, dicha autora realizó la validación de contenido por juicio de expertos, solicitando la aprobación de 3 especialistas entre ellos docentes de post grado de la Universidad César Vallejo, el cual evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad de cada ítem. De acuerdo con los resultados, concluyó que el instrumento puede ser aplicado debido a que existe suficiencia en la validez.

Con respecto a la confiabilidad, utilizó la prueba del Alfa de Cronbach el cual obtuvo una alta consistencia interna de ,907.

Tabla 3
Baremos del Maslach Burnout Inventory

Categorías	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	9-19	20-41	42-45
Despersonalización	5-10	11-23	24-25
Realización Personal	8-15	16-36	37-40

Para esta investigación se ha evidenciado la validez y la confiabilidad del instrumento.

Para la validez del constructo se realizó el análisis confirmatorio para el síndrome de burnout.

En la tabla 4 se observa que el modelo integrado por 3 dimensiones, se corrobora con los índices de bondad de ajuste, por lo que en la probabilidad chi-cuadrado muestra que el modelo tiene buen ajuste. El CFI y el TLI muestra valores mayores a 0.90, siendo muy buenos según Kline (1998). Por otro lado, el RMSEA tuvo un valor de .083, siendo considerado aceptable según Browne y Cudeck (1993).

Tabla 4

Índices de bondad de ajuste del inventario del síndrome de burnout

$X^2_{(gl), p}$	CFI	TLI	RMSEA [IC90%]	SRMR
711.713 ₍₂₀₆₎ , <.001	0.950	0.943	0.083 [.076, .090]	0.029

En la tabla 5 se pueden observar cargas altas estandarizadas que son superiores a 0.80, en base a la teoría. Siendo para el Factor 1 la carga más baja de 0.871 y la más alta de 0.915. Para el Factor 2, la carga más baja que se obtuvo fue de 0.827 y la más alta fue de 0.905. Por último, en el Factor 3, la carga más baja que se obtuvo fue de 0.842 y la carga más alta fue de 0.969, indicando que los ítems son altamente representativos según Kline (1998). Por otro lado, la covarianza de los factores 1 y 2 fue de 0.969, la covarianza de los factores 1 y 3 fue de -0.355; y la covarianza de los factores 2 y 3 fue de -0.351. Siendo apropiado para obtener un puntaje total de la prueba.

Tabla 5*Cargas factoriales estandarizadas del inventario del síndrome de burnout*

Factor	Indicator	λ	Std. Error	z-value	p	L.I 95%	L.S 95%	Std. Est. (all)
Factor 1	S1	0.984	0.039	25.047	< .001	0.907	1.062	0.871
	S2	1.161	0.039	29.549	< .001	1.084	1.238	0.881
	S3	1.134	0.041	27.917	< .001	1.055	1.214	0.897
	S4	1.158	0.040	29.071	< .001	1.080	1.236	0.898
	S5	1.175	0.037	31.757	< .001	1.103	1.248	0.915
	S6	1.202	0.040	30.176	< .001	1.124	1.280	0.913
	S7	1.138	0.043	26.175	< .001	1.053	1.223	0.880
	S8	1.166	0.040	29.108	< .001	1.087	1.244	0.910
	S9	1.125	0.038	29.464	< .001	1.050	1.200	0.898
Factor 2	S10	1.224	0.041	29.564	< .001	1.143	1.305	0.896
	S11	1.144	0.041	27.643	< .001	1.063	1.225	0.887
	S12	1.213	0.040	30.696	< .001	1.136	1.290	0.905
	S13	1.17	0.040	29.387	< .001	1.092	1.248	0.889
	S14	1.047	0.050	20.920	< .001	0.949	1.145	0.827
Factor 3	S15	1.068	0.040	26.853	< .001	0.990	1.146	0.867
	S16	1.158	0.043	26.625	< .001	1.073	1.243	0.889
	S17	1.166	0.040	28.820	< .001	1.086	1.245	0.893
	S18	1.235	0.038	32.203	< .001	1.160	1.311	0.916
	S19	1.162	0.040	29.279	< .001	1.084	1.240	0.909
	S20	1.128	0.039	28.609	< .001	1.050	1.205	0.894
	S21	1.139	0.042	27.054	< .001	1.057	1.222	0.876
	S22	1.125	0.046	24.395	< .001	1.034	1.215	0.842
Factor 1 ↔	Factor 2	0.969	0.011	89.946	< .001	0.947	0.991	0.969
Factor 1 ↔	Factor 3	-0.355	0.059	-6.025	< .001	-0.470	-0.239	-0.355
Factor 2 ↔	Factor 3	-0.351	0.060	-5.838	< .001	-0.469	-0.233	-0.351

También se determinó la confiabilidad con la prueba del Alfa de Cronbach.

En la tabla 6, se muestra la consistencia interna, alfa de Cronbach, para cada dimensión del instrumento que mide el síndrome de burnout, siendo .973 para la dimensión de cansancio emocional, .945 para la dimensión de despersonalización y .967 para la dimensión realización personal, el cual indica una excelente confiabilidad para las 3 dimensiones según Nunnally (1978).

Tabla 6
Consistencia interna con Alpha de Cronbach del MBI

Dimensiones	Ítems	Alfa de Cronbach
Cansancio emocional	1-9	,973
Despersonalización	10-14	,945
Realización personal	15-22	,967

Test de Evaluación de Desempeño

Con respecto a la variable desempeño laboral, se utilizó la prueba de Desempeño Laboral realizado por Janet Aquino Almendre en el Perú en el 2018. El cual consta de 24 ítems que evalúan dos factores, factores actitudinales del ítem 1-13 y factores operativos del ítem 14-24. La finalidad del instrumento es medir el nivel de desempeño laboral en el personal de una empresa. Las respuestas son (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. La administración puede ser individual o colectiva, no posee tiempo límite, pero aproximadamente puede durar de 10 a 15 minutos. Con respecto a la calificación, se realiza por cada factor y nivel total, el cual en el factor actitudinal es considerado malo de 13-56, regular de 56-60 y bueno de 61-65. En el factor operativo es considerado malo 11-45, regular de 46-49 y bueno de 50-55. Por último, en el puntaje total del desempeño laboral, es considerado malo de 24-103, regular de 104-110 y bueno de 111-120.

En cuanto a la validez del instrumento, Carrasco (2009) indica que es un atributo del instrumento el cual debe medir las variables correspondientes con objetividad, veracidad y relevancia. Dicha autora realizó la validación de contenido por juicio de expertos, solicitando la aprobación de 3 especialistas entre ellos docentes de post grado de la Universidad César Vallejo, el cual evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad de cada ítem. De acuerdo con los resultados, concluyó que el instrumento puede ser aplicado debido a que existe suficiencia en la validez.

Con respecto a la confiabilidad, utilizó la prueba del Alfa de Cronbach el cual obtuvo una alta consistencia interna de ,907.

Tabla 7

Baremos del Test de Evaluación de Desempeño

Categorías	Bajo	Medio	Bueno
Factores actitudinales	13-27	28-59	60-65
Factores operativos	11-23	24-50	51-55
Desempeño Laboral	24-50	51-108	109-120

Para esta investigación se ha evidenciado la validez y la confiabilidad del instrumento.

Para la validez del constructo se realizó el análisis confirmatorio para el desempeño laboral.

En la tabla 8 se observa que el modelo compuesto por 2 dimensiones, se confirma con los índices de bondad de ajuste, por lo que en la probabilidad chi-cuadrado indica que el modelo tiene buen ajuste. El CFI y el TLI muestra valores superiores a .90, siendo considerados muy buenos según Kline (1998), de igual manera el RMSEA tuvo un valor de 0.067, siendo considerado bueno en el rango de .000 y .080. según Browne y Cudeck (1993).

Tabla 8

Índices de bondad de ajuste del modelo bidimensional del test de evaluación de desempeño

$X^2_{(gl)}, p$	CFI	TLI	RMSEA [IC90%]	SRMR
647.411 ₍₂₅₁₎ , <0.001	0.969	0.966	0.067 [.060, .073]	0.015

En la tabla 9 se pueden observar cargas altas estandarizadas que son mayores a 0.70, en base a la teoría prescrita. Siendo para el Factor 1 la carga más baja de 0.781 y la más alta de 0.932. Para el Factor 2, la carga más baja que se obtuvo fue de 0.880 y la más alta fue de 0.937, indicando que los ítems son altamente representativos según Kline (1998). Por otro lado, la covarianza de los factores 1 y 2 fue de 0.993, siendo considerado una relación fuerte y positiva, a medida que una aumenta la otra también.

Tabla 9*Cargas factoriales estandarizadas del test de evaluación de desempeño*

Factor	Indicator	λ	Std. Error	z-value	p	L.I 95%	L.S 95%	Std. Est. (all)
Factor 1	D1	1.120	0.040	27.781	< .001	1.041	1.199	0.893
	D2	1.189	0.047	25.434	< .001	1.097	1.281	0.869
	D3	1.245	0.046	26.827	< .001	1.154	1.336	0.906
	D4	1.204	0.042	28.541	< .001	1.122	1.287	0.908
	D5	1.239	0.042	29.651	< .001	1.158	1.321	0.927
	D6	1.241	0.046	27.111	< .001	1.152	1.331	0.920
	D7	1.247	0.042	29.631	< .001	1.164	1.329	0.932
	D8	1.275	0.043	29.465	< .001	1.190	1.360	0.923
	D9	1.156	0.049	23.365	< .001	1.059	1.253	0.859
	D10	1.100	0.051	21.607	< .001	1.000	1.200	0.781
	D11	1.191	0.043	27.429	< .001	1.106	1.276	0.912
	D12	1.131	0.045	25.384	< .001	1.044	1.219	0.862
	D13	1.151	0.043	26.524	< .001	1.066	1.236	0.861
Factor 2	D14	1.190	0.043	27.991	< .001	1.107	1.273	0.916
	D15	1.214	0.042	28.724	< .001	1.132	1.297	0.910
	D16	1.241	0.043	29.164	< .001	1.157	1.324	0.917
	D17	1.218	0.044	27.513	< .001	1.131	1.305	0.911
	D18	1.217	0.041	29.396	< .001	1.136	1.298	0.910
	D19	1.273	0.042	30.392	< .001	1.191	1.355	0.937
	D20	1.172	0.044	26.516	< .001	1.085	1.258	0.892
	D21	1.170	0.044	26.388	< .001	1.083	1.256	0.886
	D22	1.149	0.042	27.604	< .001	1.067	1.230	0.898
	D23	1.143	0.043	26.421	< .001	1.058	1.228	0.880
	D24	1.235	0.043	28.475	< .001	1.150	1.320	0.906
Factor 1 ↔	Factor 2	0.993	0.002	405.191	< .001	0.988	0.997	0.993

También se determinó la confiabilidad con la prueba del alfa de Cronbach.

En la tabla 10 se muestra la consistencia interna, alfa de Cronbach, para cada dimensión del instrumento que mide el desempeño laboral, siendo .980 para los factores actitudinales, .980 para los factores operativos y .989 para la variable desempeño laboral, el cual indica una excelente confiabilidad según Nunnally (1978).

Tabla 10*Consistencia interna con Alpha de Cronbach del Test de Evaluación del Desempeño Laboral*

Dimensiones/Variable	Ítems	Alfa de Cronbach
Factores Actitudinales	1-13	,980
Factores Operativos	14-24	,980
Desempeño Laboral	1-24	,989

2.6. Procedimientos

Se recogieron los datos a través de 2 instrumentos, el Maslach Burnout Inventory y el test de evaluación desempeño laboral. Se realizó un informe de consentimiento virtual que autoriza la colaboración con la investigación. La información recabada permaneció y permanecerá de manera confidencial para fines exclusivamente académicos y se respetarán los principios de la declaración de Helsinki. Se aplicó los instrumentos de modo colectivo, en un solo momento y de manera virtual en un tiempo aproximado de 25 min.

Una vez evaluado y pulido los datos a través de Microsoft Excel, se armó la base de datos para realizar los análisis estadísticos correspondientes.

2.7. Análisis de Datos

Para el análisis descriptivo de las variables en función de los indicadores sociodemográficos se utilizó las frecuencias y porcentajes si eran variables discretas categóricas; en el caso de las variables cuantitativas o continuas se utilizaron las medias y DE. Para correlacionar los datos cuantitativos se aplicó el coeficiente de correlación. Se realizó el Análisis Factorial Confirmatorio para verificar la validez, empleando también la prueba del KMO y la prueba de Bartlett. La consistencia interna se determinó a través del Alfa de Cronbach. Con relación a la prueba de normalidad de la distribución de la población, se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov para decidir si la prueba es paramétrica, empleando la correlación de Pearson, o no paramétrico, utilizando el Rho de Spearman.

Se consideraron significativos los datos analizados a un nivel de $p < .05$ como criterio mínimo. Además, para el contraste de las hipótesis se estimaron los tamaños de efecto y los intervalos de confianza. Los programas estadísticos que se utilizaron según los requerimientos fueron el JASP Y SPSS.

En la tabla 11 se observa el análisis de normalidad que indicó la distribución de la muestra. Se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra consistió en más de 50 asesores, donde Steinskog (2007) señala que esta prueba ofrece garantía y mayor capacidad de detección en este tipo de casos. Los resultados indicaron que el valor de significancia del Kolmogorov-Smirnov fue <0.05 , lo que sugiere que es un estudio no paramétrico. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 11
Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Agotamiento emocional	0.126	355	0.000
Despersonalización	0.123	355	0.000
Realización personal	0.109	355	0.000
Desempeño laboral	0.187	355	0.000

2.7. Aspectos Éticos

El presente trabajo se basó en los tres principios éticos fundamentales en una investigación, se enfocó en la no maleficencia, basado en el respeto por las personas ya que hubo confidencialidad en la información brindada en este proceso de recolección de datos sin causar daños; en la beneficencia ya que no se pretendió causar algún tipo de perjuicio, sino por el contrario se enfocó en buscar todos los beneficios correspondientes y garantizando que las personas que participaron estén protegidos; la autonomía, ya que se tomó en cuenta quienes deseaban participar de la investigación, respetando su voluntad y libertad de hacerlo; y por último, la justicia ya que el trabajo se realizó con un trato equitativo para todos. Además, esta investigación pasó por un programa de anti plagio Turnitin, establecido por la institución universitaria.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1 Resultados Descriptivos de las Dimensiones con la Variable

Componente Predominante del Síndrome de Burnout en Asesores de Atención al Cliente de una Empresa Privada de Lima

En la tabla 12 se evidencia que el agotamiento emocional es el componente predominante del síndrome de burnout en toda la muestra de estudio, según al valor z.

Tabla 12

Comparación de medidas de los componentes del síndrome de burnout

	N	Media	DE	Z
Agotamiento Emocional (9)	355	30.39	10.383	0.70
Despersonalización (5)	355	16.76	5.957	-0.90
Realización Personal (8)	355	26.18	9.312	0.20

Componente Predominante del Desempeño Laboral en Asesores de Atención al Cliente de una Empresa Privada de Lima

En la tabla 13 se evidencia que el factor actitudinal del desempeño laboral, predomina en toda la muestra de estudio, según al valor z.

Tabla 13

Comparación de medidas de los componentes del desempeño laboral

	N	Media	DE	Z
Actitudinal (13)	355	46.47	15.651	0.25
Operativo (11)	355	39.28	13.347	-0.25

Niveles de las Dimensiones del Síndrome de Burnout

En la tabla 14 se muestra la frecuencia y porcentajes sobre los niveles del agotamiento emocional bajo, medio y alto, siendo predominante en la muestra el nivel medio de agotamiento emocional con un 62.8%.

Tabla 14
Niveles del agotamiento emocional

	n(%)
Bajo	72(20.3)
Medio	223(62.8)
Alto	60(16.9)
Total	355(100.0)

En la tabla 15 se muestra la frecuencia y porcentajes sobre los niveles de despersonalización bajo, medio y alto, siendo predominante en la muestra el nivel medio de despersonalización con un 65.6%.

Tabla 15
Niveles de Despersonalización

	n(%)
Bajo	71(20.0)
Medio	233(65.6)
Alto	51(14.4)
Total	355(100.0)

En la tabla 16 se muestra la frecuencia y porcentajes sobre los niveles de realización personal bajo, medio y alto, siendo predominante el nivel medio de realización personal con un 64.8%.

Tabla 16
Niveles de Realización personal

	n(%)
Bajo	71(20.0)
Medio	230(64.8)
Alto	54(15.2)
Total	355(100.0)

Niveles del Síndrome de Burnout

En la tabla 17 se muestran frecuencias y porcentajes de la ausencia, riesgo y presencia del síndrome de burnout, siendo la categoría de ausencia representado por el 5.4%, la categoría de riesgo es representada por el 88.5% y la presencia del síndrome de burnout por el 6.2%. Siendo predominante el nivel de riesgo tanto de hombres como de mujeres. El cual manifiesta que la muestra de asesores no tiene

los niveles correspondientes para interpretarlo como ausencia de burnout (bajo en agotamiento emocional, bajo en despersonalización y alto en realización personal), sino que muestran desniveles que lo categorizan en riesgo.

Tabla 17

Ausencia, riesgo y presencia del síndrome de burnout

	Muestra General	Masculino	Femenino
	n(%)	n(%)	n(%)
Ausencia	19(5.4)	4 (2.7)	15(7.3)
Riesgo	314 (88.5)	144 (96.6)	169 (82.4)
Burnout	22 (6.2)	1 (0.7)	21 (10.2)
Total	355 (100.0)	149 (100.0)	205 (100.0)

Niveles del Desempeño Laboral

En la tabla 18 se muestran frecuencias y porcentajes sobre los niveles del desempeño laboral bajo, medio y alto, siendo predominante el nivel medio de desempeño laboral con un 60% en general.

Tabla 18

Niveles del desempeño laboral

	Muestra general	Masculino	Femenino
	n(%)	n(%)	n(%)
Bajo	71 (20.0)	7 (4.7)	64 (31.2)
Medio	213 (60.0)	109 (73.2)	103 (50.2)
Alto	71 (20.0)	33 (22.1)	38 (18.5)
Total	355 (100.0)	149 (100.0)	205 (100.0)

3.3. Contrastación de Hipótesis

Relación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Asesores de Atención al Cliente de una Empresa Privada de Lima

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

Ha: existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

En la tabla 19 se presenta la correlación de Spearman, donde se encuentra una correlación altamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, siendo de tendencia negativa. Como también, el tamaño de efecto indica una relación importante de magnitud mediana, pudiéndose aseverar que un riesgo o presencia del síndrome de burnout explica un bajo desempeño laboral en 19.89%. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

Correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral

n = 355	rho[IC 95%]	p	r ²
Síndrome de burnout – Desempeño laboral	-0.446[-0.526,-0.359]	< .001	19.89

Relación entre Dimensiones del Síndrome de Burnout y Factores Actitudinales

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores actitudinales del desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

En la tabla 21 se muestra la correlación de Spearman de las dimensiones del síndrome de burnout y el factor actitudinal, de acuerdo a los resultados obtenidos se encuentra una correlación altamente significativa entre agotamiento emocional y el factor actitudinal, de tendencia negativa y moderada, el tamaño de efecto evidencia una relación importante de magnitud grande, pudiéndose aseverar que la presencia del agotamiento emocional explica un bajo factor actitudinal en 30.25%. Por otro lado, se encuentra una correlación altamente significativa entre despersonalización y el factor actitudinal, siendo de tendencia negativa y moderada, el tamaño de efecto evidencia una relación importante de magnitud grande, pudiéndose aseverar que la

presencia de la despersonalización explica un déficit en el factor actitudinal en 30.03%. Por último, se encuentra una correlación altamente significativa entre realización personal y el factor actitudinal, siendo de tendencia positiva y moderada, el tamaño de efecto evidencia una relación importante de magnitud grande, pudiéndose aseverar que la presencia de la realización personal explica la presencia del factor actitudinal en un 25.40%. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el factor actitudinal

n = 355	rho[IC 95%]	p	r ²
Agotamiento emocional - Factor actitudinal	-0.550[-0.618,-0.473]	< .001	30.25
Despersonalización - Factor actitudinal	-0.548[-0.616,-0.470]	< .001	30.03
Realización personal - Factor actitudinal	0.504[0.422,0.578]	< .001	25.40

Relación entre Dimensiones del Síndrome de Burnout y los Factores Operativos

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

Ha: Existe relación entre el síndrome de burnout y los factores operativos del desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.

En la tabla 22 se muestra la correlación de Spearman de las dimensiones del síndrome de burnout y el factor operativo, de acuerdo a los resultados arrojados, se encuentra una correlación altamente significativa entre agotamiento emocional y el factor operativo, de tendencia negativa y moderada, el tamaño de efecto evidencia una relación importante de magnitud grande, pudiéndose aseverar que la presencia del agotamiento emocional explica un déficit del factor operativo en un 32.38%. Por otro lado, se encuentra una correlación altamente significativa entre

despersonalización y el factor operativo, de tendencia negativa y moderada, el tamaño de efecto evidencia una relación importante de magnitud grande, pudiéndose aseverar que la presencia de la despersonalización explica un déficit del factor operativo en un 33.76%. Por último, se encuentra una correlación altamente significativa entre realización personal y el factor operativo, de tendencia positiva y moderada, el tamaño de efecto evidencia una relación importante de magnitud grande, pudiéndose aseverar que la presencia de la realización personal explica la presencia del factor operativo en con un 26.73%. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el factor operativo

n = 355	rho[IC 95%]	p	r2
Agotamiento emocional - Factor Operativo	-0.569[-0.636,-0.495]	< .001	32.38
Despersonalización - Factor Operativo	-0.581[-0.646,-0.507]	< .001	33.76
Realización Personal - Factor Operativo	0.517[0.437,0.590]	< .001	26.73

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo el propósito de describir y establecer la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima, cuya muestra estuvo constituida por 350 asesores, de los cuales el 57.7 % fueron mujeres y el 42.3% fueron hombres.

Conforme a lo expresado, se obtuvieron hallazgos muy importantes, uno de ellos es el haber verificado que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ($\rho = -0.446$; $p = 0.001$). Además, desde la significancia práctica, el tamaño de efecto evidencia una relación importante de magnitud grande, pudiéndose aseverar que un riesgo o presencia del síndrome de burnout explica un déficit de desempeño laboral, teniendo un impacto en 19.89% en asesores de atención al cliente de la empresa Webhelp Perú. Los datos obtenidos tienen similitud con lo investigado por Jorge (2021) quien, en un estudio realizado, planteó que el síndrome de burnout influye en el desempeño laboral que al no lograr un buen afrontamiento se considera un factor que predispone a tener un bajo desempeño y una mala calidad de atención. De igual manera, Coscco (2020) identificó que los síntomas del síndrome de burnout afectan de manera negativa al desempeño del colaborador el cual se ve ejemplificado en la generación de más errores que lo habitual dentro de la empresa, menor calidad del servicio, poca creatividad y problemas para poder afrontar adversidades de la vida diaria, el cual provoca en el colaborador menor compromiso. Por lo tanto, se identifica la importancia de la relación del síndrome de burnout en el desempeño laboral. Debido a esta realidad, es importante realizar programas de prevención del síndrome de burnout en las organizaciones donde todo nivel jerárquico esté involucrado como también programas de intervención cuando ya se detectan casos en mayor porcentaje, debido a la implicancia que mantiene en el desempeño laboral. Quirón (2022) señala la importancia de evaluar y analizar los indicadores del

síndrome de burnout para así poder evitar repercusiones negativas en la salud y mejorar la eficiencia de los trabajadores.

El síndrome de burnout es manifestado en 3 dimensiones, en cuanto el agotamiento emocional con el factor actitudinal se encontró una correlación altamente significativa ($\rho=-0.550$, $p=0.001$), donde la presencia del agotamiento emocional influye en el déficit del factor actitudinal, caracterizado por vacío emocional, sobrecarga y fatiga. Asimismo, Burga (2019) coincide con los resultados obtenidos ya que manifiesta que el agotamiento emocional provoca el aislamiento y sentimientos de vacío en la persona lo que afecta en su salud mental y emocional, lo que no le permite al colaborador tener interés frente a las problemáticas laborales, disciplina e iniciativa. Es evidente que el factor actitudinal que está referido necesariamente a las características particulares de la persona juega un papel muy importante en el desempeño organizacional, y por ende al existir un agotamiento emocional caracterizado por fatiga, irritabilidad y vacío emocional va a influenciar de manera negativa. Por ello es importante trabajar en el manejo del estrés para así fortalecer las habilidades de las personas donde se capacite en alternativas de solución más saludables y así lograr una regulación emocional, como Mató (2020) describe los síntomas del síndrome de burnout como poca o falta de energía al empezar la jornada laboral, tener sentimientos de fracaso cuando no se consiguen o se alcanzan las metas planteadas pese al esfuerzo y dedicación que tiene la persona al realizar cada actividad. Pazmiño (2020) señala también en un estudio realizado la correlación que existe entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral el cual obtuvo una $\rho=-0.212$. Debido a lo indicado se justifica crear estos programas para evitar ciertos problemas emocionales que pueden convertirse en crónicos.

Con respecto a la dimensión de despersonalización con el factor actitudinal, se encontró también una correlación altamente significativa con tendencia negativa ($\rho=-0.548$, $p=0.001$), donde la despersonalización influye en los cambios que se producen en el factor actitudinal, caracterizado por deshumanización y sentimiento de culpabilidad. De acuerdo a Maslach y Jackson (1981), describe a la despersonalización como un endurecimiento emocional que experimenta el colaborador al perder el contacto o la empatía con los clientes, manifestándose por indiferencia, falta de sensibilidad el cual impide que la persona se sienta comprometida con su centro laboral, con poca capacidad de establecer empatía y relaciones interpersonales. Pazmiño (2020) señala también en un estudio realizado la correlación que existe de manera inversa entre la despersonalización y el desempeño laboral ($\rho= - 0.165$), Por ello es importante realizar programas que entrenen a los asesores en habilidades sociales para fomentar la empatía y una comunicación asertiva hacia los clientes y compañeros de la organización, tal como lo señala Lozano (2019) donde identifica que las habilidades de comunicación están relacionadas con una disminución de la despersonalización que experimentan los colaboradores.

Con respecto a la dimensión de realización personal con el factor actitudinal, se encontró una correlación altamente significativa ($\rho=0.504$, $p=0.001$), donde el tamaño de efecto evidencia que en un 25.40% la realización personal influye en los cambios que se producen en el factor actitudinal, caracterizado por motivación y satisfacción laboral. Los datos obtenidos tienen similitud con Aquino (2018) quien sostiene que los factores actitudinales están ligados a la motivación y compromiso propia de la persona el cual está ligado a la satisfacción laboral. También Maslach y Jackson (1981) indican que la alteración de la realización personal surge cuando se identifica que las actividades laborales designadas requieren de un mayor esfuerzo

excediendo la capacidad para atenderlas de manera efectiva. Por ello realizar programas de prevención donde se fomente la motivación y el compromiso de la persona, va a garantizar la satisfacción de los colaboradores teniendo un resultado positivo en los factores actitudinales, como Chiavenato (2002) que considera que estos factores están representados en iniciativa, responsabilidad, disciplina y actitud cooperativa. Por lo indicado, queda justificado el crear programas que fomenten la motivación y el compromiso de los colaboradores.

Por otro lado, la dimensión de agotamiento emocional con el factor operativo tuvo una correlación altamente significativa ($\rho = -0.569$, $p = 0.00$), así también se obtuvo un valor de significancia de 0.001 siendo altamente significativo estadísticamente, concluyendo que existe relación de tendencia negativa y moderada. El tamaño de efecto evidencia una relación importante de magnitud grande, el cual indica que en un 32.38% el agotamiento emocional influye en los cambios que se producen en el factor operativo, caracterizado por poco conocimiento del trabajo, baja calidad, no se practica el liderazgo. Tal como lo señala Ccosco (2020) en su estudio realizado donde menciona gracias a sus resultados obtenidos que el agotamiento emocional y el trabajo en equipo están relacionados de manera negativa, es decir, a mayor agotamiento emocional menor cooperatividad, donde el trabajo en equipo es determinado como un factor operativo que está relacionado netamente con la empresa. Por lo indicado, es importante que se realice un programa donde se fomente la cooperación, el trabajo en equipo el liderazgo y donde se prevenga el agotamiento emocional, ya que se ha evidenciado que la presencia del agotamiento emocional influye significativamente en los factores operativos tal como lo señaló Ccoso (2020), cabe resaltar el papel importante de estos programas ya que es una manera de poder abordar estos dilemas que se presentan en las organizaciones.

Con respecto a la dimensión de despersonalización con el factor operativo se obtuvo una correlación altamente significativa ($\rho=-0.581$, $p=0.001$), donde el tamaño de efecto evidencia que en un 33.76% el agotamiento emocional influye en los cambios que se producen en el factor operativo, caracterizado por deshumanización y poco trabajo en equipo. Lo sostenido por Caycho (2021) coincide con los resultados obtenidos en esta investigación, ya que señala en su estudio que la presencia de la despersonalización probabiliza la ausencia del liderazgo en los colaboradores, cabe resaltar que la despersonalización está ligada a la falta de empatía, indiferencia, entre otros. Lo que explica un mal manejo de las habilidades sociales, por ende, los colaboradores no estarían practicando el liderazgo entre sus compañeros, por la falta de interés y compromiso. Por lo indicado cabe resaltar el tomar en cuenta las habilidades blandas que se requieren en las organizaciones para generar un clima ideal que ayuden a mejorar e incentivar hacia un buen desempeño laboral.

Con respecto a la dimensión de realización personal con el factor operativo se obtuvo una correlación altamente significativa ($\rho=0.517$, $p=0.001$), donde la realización personal influye en los cambios que se producen en el factor operativo, caracterizado por trabajo en equipo, liderazgo, calidad, satisfacción y motivación. Como lo menciona Maslach y Jackson (2021), una baja realización personal da como resultado la desvalorización hacia sí mismo y hacia el trabajo, acompañados de sentimientos de fracaso e inutilidad por la falta de logro personal en el trabajo. Lo que refiere que, si existe un déficit en la realización personal, se verá afectado también el factor operativo ligado al trabajo en equipo, liderazgo, calidad y conocimiento del trabajo ya que el colaborador no va a encontrar satisfacción en las actividades que realiza en la organización. Lo mencionado es apoyado por Pazmiño (2020) quien en

un estudio realizado halló una correlación inversa entre la realización personal y el desempeño laboral ($\rho = 0.222$). El abordar un programa que incentive hacia la realización personal, basado en la motivación sería recomendable en estos casos, para así poder influir de manera positiva en los factores operativos ligados netamente con la organización.

Existieron en la investigación ciertas limitaciones como por ejemplo que no todos contaban con el recurso tecnológico del internet para completar el formulario, además al ser virtual juega un papel importante el no observar cómo están completando, si tienen alguna duda o si están siendo honestos al contestar, además de la coyuntura en el que se está viviendo por Covid 19. También no existen aún muchas investigaciones sobre el tema lo que impide comparar de manera selectiva los resultados. Por consiguiente, son varios elementos que intervienen en el proceso y los resultados pueden variar. Frente a este panorama presente en la realidad actual, resulta necesario la intervención de los especialistas en el tema para seguir investigando de acuerdo al contexto en el que se está viviendo hoy en día por la pandemia, como se ha sostenido en diversas investigaciones.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Con respecto a los resultados obtenidos sobre la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Alrededor de 2 de cada 10 asesores de atención al cliente presentan un efecto negativo del síndrome de burnout en el desempeño laboral.
2. El síndrome de burnout tiene una relación negativa con el desempeño laboral ($\rho=-0.446$, $p<0.001$), lo que significa que, a mayor síndrome de burnout, menor es el desempeño laboral, siendo que la presencia del síndrome de burnout explica en 19.89% un déficit en el desempeño laboral.
3. Existe relación negativa entre el agotamiento emocional y el factor actitudinal ($\rho=-0.550$, $p<0.001$), lo que refiere a mayor agotamiento emocional, menor es el factor actitudinal, siendo que la presencia del agotamiento emocional explica en 30.25% un déficit en el factor actitudinal.
4. Existe relación negativa entre la despersonalización y el factor actitudinal ($\rho=-0.548$, $p<0.001$), lo que refiere a mayor despersonalización, menor es el factor actitudinal, siendo que la presencia de la despersonalización explica en 30.03% un déficit en el factor actitudinal.
5. Existe relación positiva entre realización personal y el factor actitudinal ($\rho=0.504$, $p<0.001$), lo que refiere a mayor realización personal, mayor es el factor actitudinal, siendo que la presencia de realización personal explica en 25.40% la presencia del factor actitudinal, siendo considerado un tamaño de efecto grande.
6. Existe relación negativa entre el agotamiento emocional y el factor operativo ($\rho=-0.569$, $p<0.001$), lo que refiere a mayor agotamiento emocional, menor es el factor operativo, siendo que la presencia del agotamiento emocional

explica en 32.38% un déficit en el factor operativo, siendo considerado un tamaño de efecto grande.

7. Existe relación negativa entre la despersonalización y el factor operativo ($\rho = -0.581$, $p < 0.001$), lo que refiere a mayor despersonalización, menor es el factor operativo, siendo que la presencia de despersonalización explica en 33.76% un déficit en el factor operativo, siendo considerado un tamaño de efecto grande.
8. Existe relación positiva entre la realización personal y el factor operativo ($\rho = 0.517$, $p < 0.001$), lo que refiere a mayor realización personal, mayor es el factor operativo, siendo que la presencia de realización personal explica en 26.73% presencia del factor operativo, siendo considerado un tamaño de efecto grande.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

Se presentaron las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda seguir investigando acerca de las variables estudiadas para así poder obtener mayor información acerca de las pruebas estandarizadas con un alto nivel de confiabilidad y validez, ya que no se encontró mucha información de ello.
2. Este trabajo podrá ser utilizado como antecedente base a una próxima investigación, para que pueda ser comparado posteriormente los resultados e identificar casos similares.
3. Es necesario verificar el contexto en el que se vive para poder crear nuevas herramientas que se adapten a las necesidades actuales, ya que debido a la pandemia existen varias restricciones para aplicar las pruebas de manera presencial.
4. Se ha evidenciado presencia y riesgo del síndrome de burnout con datos estadísticos altos, el cual puede ser motivo de realización de algún programa de prevención y promoción para un abordaje psicológico oportuno del síndrome de burnout y así lograr un buen desempeño laboral, donde incluya el entrenamiento en las habilidades de afrontamiento del estrés, charlas de sensibilización sobre el síndrome de burnout y sus efectos en el desempeño laboral.
5. Promoción de un clima laboral adecuado que fomente el bienestar de todos los colaboradores, utilizando la comunicación asertiva, escucha activa y políticas que fomenten un equilibrio entre la vida laboral y personal.
6. Brindar apoyo para los colaboradores que muestran signos del síndrome de burnout con acompañamiento y asesoramiento psicológico.

7. Implementar sistemas que permitan evaluar el bienestar laboral de cada colaborador, para detectar el síndrome de burnout de manera oportuna y tratar de prevenirlo.

REFERENCIAS

- Aquino, J. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15011/Aquino_AJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Badía, A. (06 de mayo del 2019). *Síndrome de Burnout: qué es, causas, síntomas, tratamiento y consecuencias*. Psicología y mente. https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html#anchor_1
- Becerra, F. (2016). La relación del estrés con el Desempeño Laboral del Personal de Agro Rural. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 121-127. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17318>
- Benalcázar, J. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de las prestadoras de servicios médicos*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5889756.pdf>
- Browne, M. W. & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. *Testing structural equation models*, 21(2), 136-162.
- Burga, C. (2019). *Relación entre los niveles del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL, Cajamarca - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15067/Burga%20V%C3%A1squez%20Carmen%20Mercedes%20%20Ch%C3%A1vez%20Cueva%20Sara%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cárdenas, J. (2018). *Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28569/1/Trabajo%20de%20titulaci%3%b3n.pdf.pdf>
- Ccosco, A. (2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada de Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4829/T061_70076642_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- El Peruano (23 de octubre del 2021). Gerencia y Liderazgo. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>
- Evia, M. (15 de julio del 2015). *Qué motiva a los trabajadores en cada país*. Expok. <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional*. Noriega Editores. <https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBx-swC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

- Ferré, J. (s.f). *¿Qué es la despersonalización?*. Psicodex.
<https://www.psiquiatriapsicologiadexeus.com/es/unidades.cfm/ID/12803/ESP/-es-despersonalizacion-.htm>
- Freudenberger, H. (1974). *El síndrome de burnout en las empresas*.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Gil, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia*, 15(2), 261-268.
https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Goya, K. (2021). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2577f842-f231-4733-9de2-c7ad012e396a/content>
- Habitat. (26 de enero de 2022). *¿Cómo mejorar mi desempeño laboral?*. Habitat.
<https://www.afphabitat.com.pe/aprende-de-prevision/desarrollo/mejorar-desempeno-laboral/>
- Jorge, R. (2021). *Desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27655>
- Kline, P. (1998). *The new psychometrics. Science, psychology, and measurement*. London: Routledge.

Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*.
Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Larrea, D. (2021). *Síndrome de burnout en el desempeño administrativo del talento humano* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32233/1/0602921058%20DAVID%20MIGUEL%20LARREA%20LUZURIAGA.pdf>

Lauracio, C. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova educación*, 2(4), 543-554.
<https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>

Lizama, N. (30 de enero del 2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena?. *El comercio*.
<https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>

Martinez, A. (2010). *El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual*
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3307970.pdf>

Márquez, I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>

Maset, J. (27 de septiembre del 2017). *Estudio Cinfasalud sobre el estrés*. Cinfasalud.
<https://cinfasalud.cinfa.com/p/estudio-cinfasalud-estres/>

Maslach, C. (1981). El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 1(112), 42-80.

Mató, E. (20 de mayo del 2020). *Síndrome de burnout o trabajador quemado*. Salud Canales MAPFRE. <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>

Naciones Unidas (s.f). *OIT alerta de un aumento de estrés laboral con consecuencias cada vez más graves*. Naciones Unidas. <https://news.un.org/es/story/2016/04/1356021>

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2º ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Occmundial (junio del 2017). *Asesor de servicio*. Occmundial. <https://www.occ.com.mx/perfiles-laborales/173-asesor-de-servicio-ventas>

Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). *Estrés*. OMS. https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw0ruyBhDuARIsANSZ3wrNpsAPYyqeH6RF2RuxwzZVP5MZLQ2vnbfdFJ5HM2sqIP8BttF75cQaAr4uEALw_wcB

Organización Mundial de la Salud. (28 de septiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. OMS. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwsaqzBhDdARIsAK2gqnd5NqFJ5IjGS8EEyFH4zbvnWCBUGch1n5Sh5f6-2Qt2qdFMImQ34eQaApqKEALw_wcB

Organización Mundial de la Salud. (25 de mayo del 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o síndrome de estar quemado*. Médicos y pacientes. <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Informe sobre los resultados de la OMS: presupuesto por programas 2016-2017*. OMS.
https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA71/A71_28-sp.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (28 de abril del 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. OPS.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Ortega, K. (28 de mayo, 2024). *Diferentes modelos de evaluación de desempeño*. Saint Leo University. <https://worldcampus.saintleo.edu/noticias/estudiar-recursos-humanos-diferentes-modelos-de-evaluacion-de-desempeno#:~:text=Los%20modelos%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de,el%20crecimiento%20de%20las%20empresas>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.
- Pazmiño, A. (2020). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/3196>
- Questionpro (s.f). *¿Qué es el servicio al cliente?*. Questionpro.
<https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Prentice Hall.
- Sánchez, J. (enero del 2021). *Empresa*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Sesame (22 de febrero del 2021). *¿Qué es un colaborador?*. Sésame.
<https://www.sesamehr.mx/blog/que-es-un-colaborador/>

Sy, H. (28 de noviembre del 2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*.

Lifeder. <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Trillini, C. (octubre del 2013). *Definición de trabajador*. Definición.

<https://definicion.mx/trabajador/>

ANEXOS

Anexo 01 – Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P.E.1: ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores actitudinales en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores operativos en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el componente del síndrome de burnout que predomina en los asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. 2. Identificar el componente del desempeño laboral que predomina en los asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. 3. Identificar el nivel de Síndrome de Burnout en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. 4. Identificar el nivel de desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. 5. Determinar la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores actitudinales en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. 6. Determinar la relación que existe entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores operativos en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. 	<p>Hipótesis principal:</p> <p>Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores actitudinales en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. 2. Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores operativos en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima. 	<p>V1: Síndrome de Burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p>V2: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Factores Actitudinales</p> <p>Factores Operativos</p>	<p>Tipo y Diseño</p> <p>Correlacional y No Experimental</p> <p>Población</p> <p>Fue constituido por 4500 asesores de atención al cliente de Webhelp Perú.</p> <p>Muestra</p> <p>Fue constituida por 355 asesores de la empresa Webhelp Perú.</p> <p>Técnicas e instrumento</p> <p>Se utilizó la encuesta como técnica y se aplicará:</p> <p>Maslach Burnout Inventory adaptada por Aquino (2017)</p> <p>Test de Evaluación de Desempeño de Aquino (2017)</p>

Anexo 02 – Maslach Burnout Inventory

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como se siente.

No existen respuestas mejores peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente lo que siente. Donde:

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Siempre

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Siempre
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada laboral me siento vacío.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
5. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6. Me siento frustrado en mi trabajo.					
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
8. Siento que trabajar en contacto con la gente me cansa.					
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
10. Siento que estoy tratando a algunos clientes como objetos interpersonales.					
11. Siento que me he hecho duro con la gente.					
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					

13.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.					
14.Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas.					
15.Siento que puedo entender fácilmente a los clientes.					
16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes.					
17.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
18.Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19.Siento que pueda crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.					
20. Me siento estimado después de haber trabajado con mis clientes.					
21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

Anexo 03 – Test de Evaluación de desempeño

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su desempeño hacia su trabajo. Le pedimos su colaboración respondiendo de manera honesta. Donde:

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

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Acato totalmente los lineamientos y normas establecidas para el cumplimiento e las funciones asignadas.					
2.Me encuentro permanentemente en mi puesto trabajo, es innecesario indagar por mi destino.					
3.Ayudo a mis compañeros de trabajo cuando las circunstancias lo requieren.					
4. En mi trabajo me anticipo a los sucesos y propongo acciones y procedimientos para atenderlos y resolverlos.					
5.Realizo con responsabilidad las funciones y deberes propios de mi puesto laboral sin requerir supervisión permanente.					
6.Asumo la responsabilidad por los resultados de mi trabajo.					
7.Estoy absolutamente seguro(a) de todas mis acciones en el trabajo.					
8.Soy prudente para emitir juicio u opiniones de temas delicados.					
9. Considero que los chismes influyen negativamente en el trabajo.					
10.Es mi deber usar el uniforme de trabajo completo durante mi jornada laboral.					

11. Tengo gran capacidad de resolver problemas laborales.					
12.Me siento feliz, satisfecho(a) y completo(a) con mi trabajo.					
13.Disfruto el puesto laboral que tengo, el cual me llena de alegría, es una gran satisfacción el hecho de realizarlo.					
14.Comprendo los fundamentos de los procedimientos y técnicas con mi trabajo.					
15.Aplico los conocimientos adquiridos por experiencia laboral.					
16. Aplico las normas de control de calidad cuando es necesario.					
17.Si cometo errores los reporto en forma de informes para su posterior corrección.					
18.Tengo la habilidad de trabajar rápido, incluso durante situaciones de presión.					
19.Soy puntual para entregar los resultados y/o informes de mi trabajo.					
20. La frecuencia de mis errores es muy poca o casi nula. Suelo tener exactitud en mi trabajo.					
21. Participo activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración no implique la satisfacción del interés propio.					
22. Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.					
23. Tengo la capacidad de organizar un grupo de personas para trabajar conjuntamente.					
24. Frente a un problema laboral realizo gestiones y consigo solucionarlo.					

Anexo 04 – Consentimiento informado

Buen día estimado(a) participante, en esta oportunidad tengo el agrado de dirigirme a usted solicitando su participación para el llenado del presente cuestionario el cual tiene como objetivo identificar la relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en asesores de atención al cliente de una empresa privada de Lima, el mismo que servirá para fines exclusivamente académicos.

Cabe resaltar que su participación es voluntaria, anónima y que sus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

Se le pide que marque las respuestas de manera honesta y responsable.

De antemano, le agradezco su participación y su tiempo.

Atentamente:

Milagros Angélica Morán Torres estudiante del X ciclo en Psicología de la Universidad Autónoma del Perú.

Correo: mmorant@autonoma.edu.pe