

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades**  
**Escuela Profesional de Psicología**



**Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024**

Tesis presentada por los Bachilleres:

**Rojas Suca, Fernando Johakin**

**ORCID: 0009-0003-5022-5427**

**Chani Arredondo, Anghiela de Cielo**

**ORCID: 0009-0005-1431-8516**

para optar por el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Asesor:

**Dr. Guzmán Gamero, Rufino Raúl Lizandro**

**ORCID: 0000-0002-9921-2024**

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**PSICOLOGIA**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 15 de Diciembre del 2024

**Dictamen: 012497-C-EPSIC-2024**

Visto el borrador del expediente 012497, presentado por:

**2017800682 - CHANI ARREDONDO ANGHIELA DE CIELO**

**2017248891 - ROJAS SUCA FERNANDO JOHAKIN**

Titulado:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DEL SECTOR DE  
TELECOMUNICACIONES DE AREQUIPA, 2024**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

**LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA**

**29724747 - ALARCON FARFAN VERONIKA ELIZABETH  
DICTAMINADOR**



**42957579 - RAMOS VARGAS LUIS FERNANDO  
DICTAMINADOR**



**41968029 - YANA CALLA VICTOR RITCHAR  
DICTAMINADOR**



# Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	4%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucsp.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ucsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to uncedu	1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to University of Pecs	1%
	Trabajo del estudiante	

### **Dedicatoria**

*Primero a Dios por permitirme haber llegado hasta aquí y porque nunca me dejó sola.*

*A mis padres, Rosa y Pablo, quienes son mi felicidad, cuyo amor incondicional, sacrificio y apoyo constante han sido el pilar fundamental en mi vida y en este logro académico. Su confianza en mí y sus mayores enseñanzas han sido mi mayor inspiración motivación. Gracias por estar siempre a mi lado y por creer en mí en cada paso de este largo camino.*

*Dedico esta tesis a una persona en especial, por su constante apoyo moral, por festejar cada logro de mi vida, cuyo apoyo incondicional, comprensión y paciencia han sido mi mayor fuente de fortaleza durante todo este proceso. Tu inspiración ha sido fundamental para alcanzar este logro. Gracias por estar siempre a mi lado.*

*Anghiela De Cielo Chani Arredondo*

*Dedico esta tesis a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante, y sacrificios incansables han sido la base de todos mis logros. Gracias por confiar en mí y por ser mi mayor fuente de fortaleza e inspiración a lo largo de este camino académico.*

*Fernando Johakin Roja Suca*

### **Agradecimiento**

*En primer lugar, agradecemos a Dios porque sin él no sería nada posible.*

*Agradecemos a nuestros estimados docentes de la Escuela Profesional de Psicología, quienes con orientación y sabiduría han sido esenciales para mi desarrollo profesional en este camino, cada consejo, enseñanza, apoyo que han sido brindado a lo largo de mi formación. Su compromiso con la educación y su pasión por el conocimiento han dejado una huella duradera en nuestras vidas.*

*Por otro lado, queremos agradecer a la cual fue nuestra segunda casa de estudios, la Universidad Católica de Santa María por ser parte de nuestro crecimiento profesional.*

## Resumen

Se realizó una investigación que analiza la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa en 2024. El estudio tiene un enfoque correlacional y cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal. Se utilizaron el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) para medir el burnout y el Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) para evaluar el desempeño laboral. La muestra estuvo compuesta por 341 colaboradores seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Los resultados muestran una correlación negativa moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral ( $r=-.403$ ,  $p=<.000$ ), sugiriendo que, a mayor burnout, menor es el desempeño laboral. Este hallazgo se alinea con estudios previos que demuestran una relación significativa entre estas variables. Se confirma la hipótesis de que el burnout se relaciona con el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Burnout, Desempeño laboral, Sector de Telecomunicaciones, agotamiento, cinismo, ineficacia profesional.

### Abstract

A study was conducted to analyze the relationship between burnout syndrome and job performance among telecommunications sector employees in Arequipa in 2024. The research follows a correlational and quantitative approach, with a non-experimental and cross-sectional design. The Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) was used to measure burnout, and the Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) was employed to evaluate job performance. The sample consisted of 341 employees selected through convenience sampling. The results show a moderate negative correlation between burnout syndrome and job performance ( $r=-.403$ ,  $p<.000$ ), suggesting that higher levels of burnout are associated with lower job performance. This finding aligns with previous studies demonstrating a significant relationship between these variables. The hypothesis that burnout is related to job performance is confirmed.

**Keywords:** Burnout, Job performance, Telecommunications sector, exhaustion, cynicism, professional inefficacy.

## Índice

Dedicatoria _____	ii
Agradecimiento _____	iii
Resumen _____	iv
Abstract _____	v
Capítulo I. Problema y Marco Teórico _____	1
Introducción _____	1
Pregunta de Investigación _____	4
Variables _____	4
Variable 1: Síndrome de Burnout _____	4
Variable 2: Desempeño Laboral _____	4
Objetivos _____	5
Objetivo General _____	5
Objetivos Específicos _____	5
Antecedentes Teórico- Investigativos _____	6
Síndrome de Burnout _____	6
Desempeño Laboral _____	13
Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral _____	18
Hipótesis _____	22
Capítulo II. Método _____	23
Método _____	23
Instrumentos _____	23
Síndrome de Burnout _____	23
Desempeño Laboral _____	25
Participantes _____	26
Procedimiento _____	28
Consideraciones Éticas _____	29
Análisis de Datos _____	29
Capítulo III. Resultados _____	31

Resultados	31
Discusión	36
Conclusiones	41
Primera.	41
Segunda.	41
Tercera.	41
Cuarta.	41
Quinta.	41
Sugerencias	42
Limitaciones	43
Referencias	44
Anexos	50
Anexo 1. Cuestionario de Síndrome de Burnout	50
Anexo 2. Cuestionario de Desempeño Laboral y Sección de Datos Demográficos	53
Anexo 3. Operacionalización del Síndrome de Burnout	56
Anexo 4. Operacionalización del Desempeño Laboral	57
Anexo 5. Matriz de Consistencia	58
Anexo 6. Consentimiento Informado	59

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Confiabilidad de cuestionario MBI - GS</i>	24
Tabla 2 <i>Prueba de confiabilidad del cuestionario IWPQ</i>	26
Tabla 3 <i>Distribución de frecuencia de la muestra por sexo y edad</i>	27
Tabla 4 <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	31
Tabla 5 <i>Prueba de correlación de Spearman para el objetivo general</i>	32
Tabla 6 <i>Coefficientes de correlación de Spearman entre dimensiones del burnout y el desempeño laboral</i>	32
Tabla 7 <i>Diferencia de medias del síndrome de burnout, según edad</i>	33
Tabla 8 <i>Diferencia de medias de dimensiones del síndrome de burnout, según edad</i>	34
Tabla 9 <i>Diferencia de medias del síndrome de burnout, según sexo</i>	35
Tabla 10 <i>Diferencia de medias de dimensiones del síndrome de burnout, según sexo</i>	35
Tabla 11 <i>Cuestionario MBI – GS</i>	50
Tabla 12 <i>Clasificación de las puntuaciones</i>	51
Tabla 13 <i>Cuestionario de desempeño laboral (IWPQ)</i>	54
Tabla 14 <i>Baremo para clasificar los puntajes del cuestionario de desempeño laboral</i>	54
Tabla 15 <i>Operacionalización del síndrome de burnout</i>	56
Tabla 16 <i>Operacionalización de desempeño laboral</i>	57
Tabla 17 <i>Matriz de consistencia</i>	58

## Capítulo I. Problema y Marco Teórico

### Introducción

La salud es un componente fundamental para el bienestar físico, mental y social, especialmente en los entornos laborales modernos (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). Entre éstos, el estrés laboral destaca como una de las principales consecuencias de la exposición a condiciones psicosociales desfavorables, desencadenado por factores como cargas de trabajo excesivas, falta de apoyo social o desequilibrios entre el esfuerzo y la recompensa (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2024).

En este contexto, el síndrome de burnout surge como una manifestación extrema del estrés laboral crónico, y es un problema que ha recibido amplio interés académico, identificando con regularidad altas prevalencias, sobre todo en sectores como el de salud (Rotenstein et al., 2018); sin embargo, este problema no se aísla a este sector. Algunas investigaciones en el ámbito de telecomunicaciones han ofrecido información importante sobre la prevalencia de este fenómeno, como la realizada por Viveros y Fierro (2020) en una empresa de telecomunicaciones en Colombia, que reveló que el 40.5% de los trabajadores presentaban un nivel bajo de burnout, el 33.3% un nivel medio y el 26.2% un nivel alto. De manera similar, Solano y Rajo (2021) en Lima, Perú, encontraron que, en una empresa privada de telecomunicaciones, el 45.3% de los trabajadores de ventas experimentaban un nivel alto de burnout, con otro 45.3% en nivel medio. Estos estudios sugieren que el burnout es una preocupación significativa dentro del sector.

Además, se han estudiado los efectos síndrome de burnout en variables clave como el desempeño laboral y la productividad. Gong et al. (2019) y Wu et al. (2021) destacan una relación negativa entre el burnout y el desempeño en diversos sectores. En el ámbito de telecomunicaciones, estudios como los de Vargas (2023) y Huapaya y La Rosa (2022) señalan que hasta el 46% de los trabajadores presenta niveles bajos de desempeño, lo que podría estar

relacionado con los elevados niveles de burnout previamente identificados en este sector (Viveros y Fierro, 2020; Solano y Rajo, 2021). Estas evidencias subrayan la necesidad de abordar esta problemática en un sector estratégico para la economía nacional (OSIPTTEL, 2023; CAF, 2022).

El estudio de estas variables en el sector es altamente relevante, pues, aunque el rubro de telecomunicaciones tiene una importancia estratégica significativa y contribuye aproximadamente con el 4.8% al PIB nacional, según datos de Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL, 2023), la situación respecto a la productividad, íntimamente ligada al desempeño laboral, es preocupante. Información del año 2019 revela que la productividad laboral en este sector en Perú, que representa el 1.2% del total de empleos nacionales y cuenta con 216 mil trabajadores, alcanza solo los 42.1 mil dólares anuales por colaborador. Este nivel de productividad contrasta marcadamente con otros sectores como el de electricidad, gas y agua, donde la productividad asciende a los 184.3 mil dólares anuales por colaborador (CAF, 2022).

Si bien no se han hallado estudios que hayan tratado global y específicamente el nivel de desempeño laboral en el sector, investigaciones específicas en determinadas empresas de este rubro, como el de Vargas (2023), indican que el 46% de los trabajadores presenta un nivel bajo de desempeño laboral. Otro estudio, realizado por Huapaya y La Rosa (2022), indica que el 37.8% de trabajadores presenta un nivel bajo de desempeño y solo un 22.7% un grado elevado en otra empresa peruana del sector. Estos resultados se alinean con la situación general de baja productividad relativa en el sector (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe [CAF], 2022).

Por lo tanto, a partir del análisis descrito, podría plantearse la existencia de una asociación entre las variables. Es decir, si es que el nivel de exigencia sobre los colaboradores de un sector altamente dinámico (OSIPTTEL, 2023) podrían relacionarse con altos niveles de

estrés y, consecuentemente, con el desarrollo del síndrome de burnout. Diversos estudios han establecido una relación negativa entre estos dos conceptos en varios sectores (Gong et al., 2019; Wu et al., 2021), por tanto, potencialmente esto podría identificarse también en el contexto actual de estudio.

Además de la relación entre burnout y desempeño laboral, es también relevante considerar cómo el sexo y la edad pueden determinar la experiencia del burnout. Estudios como el de Brera et al. (2021) muestran diferencias en la manifestación del burnout entre géneros, con hombres reportando mayores tasas de despersonalización y mujeres mayores de agotamiento emocional. Un metaanálisis de Purvanova y Muros (2010) sugiere que, aunque las diferencias son modestas, existen variaciones significativas entre géneros. Asimismo, Malinauskas et al. (2022) destacan que la edad influye en la experiencia del burnout, encontrando que mayores edades correlacionan con menores niveles de agotamiento emocional y cinismo. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar factores demográficos en el estudio del burnout para entender mejor sus dinámicas y proponer intervenciones efectivas.

A partir de lo expuesto, se identificó que la problemática central del estudio radica en estudiar la posible asociación entre el burnout y el desempeño laboral en el sector de telecomunicaciones, un área poco estudiada comparativamente con otros sectores. La evidencia preliminar sugiere que altos niveles de burnout podrían estar correlacionados con una productividad laboral reducida, como se observa en los estudios de Viveros y Fierro (2020) y Solano y Rajo (2021). Este vínculo es importante dado el significativo aporte del sector al PIB, pero su baja productividad relativa (OSIPTEL, 2023; CAF, 2022). Además, es imperativo considerar las diferencias demográficas en la experiencia del burnout, como indican Brera et al. (2021) y Malinauskas et al. (2022), para que organizaciones de este sector puedan formular intervenciones efectivas que mejoren el bienestar de los trabajadores y, por ende, su desempeño laboral.

En conclusión, esta investigación es importante para entender la relación entre el burnout y el desempeño laboral en el sector de telecomunicaciones, un ámbito que contribuye con el 4.8% al PIB nacional (OSIPTTEL, 2023) pero enfrenta retos significativos de productividad. Estudios como los de Viveros y Fierro (2020) y Solano y Rajo (2021) han evidenciado altos niveles de burnout en este sector, mientras que investigaciones generales, como las de Gong et al. (2019) y Wu et al. (2021), han establecido una relación negativa entre el burnout y el desempeño laboral. Explorar este vínculo en un sector estratégico y dinámico permitirá identificar áreas de mejora que beneficien tanto a los trabajadores como a la competitividad económica.

### **Pregunta de Investigación**

¿Cómo se relacionan el desempeño laboral y el síndrome de burnout en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024?

### **Variables**

#### ***Variable 1: Síndrome de Burnout***

El burnout según Maslach se define como un síndrome psicológico que resulta de estrés laboral crónico no manejado, caracterizado por agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, y una sensación de reducción en la eficacia profesional (Maslach et al., 1986).

Por otra parte, el burnout se mide mediante la administración del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) a los participantes, evaluando tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

#### ***Variable 2: Desempeño Laboral***

De acuerdo con Koopmans et al. (2016), se trata del grupo de acciones y comportamientos que tienen relevancia para la organización y su logro de objetivos. Este

concepto se estructura en torno a tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente. La dimensión del desempeño de la tarea se refiere a la habilidad con la que los individuos ejecutan las actividades centrales o técnicas requeridas por su rol. Por otro lado, el desempeño contextual abarca los comportamientos que contribuyen al entorno organizacional, social y psicológico necesario para la ejecución de las tareas técnicas. Finalmente, el comportamiento laboral contraproducente se define como cualquier acción que pueda dañar el bienestar de la organización.

Además, el desempeño laboral se mide mediante la administración de un cuestionario basado en el modelo de Koopmans et al. (2016), adaptado al Perú por Geraldo (2022). Este cuestionario, conocido como IWPQ, incluye 14 ítems que evalúan tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.

### ***Objetivos Específicos***

- Analizar la relación entre cinismo y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.
- Analizar la relación entre agotamiento y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.
- Analizar la relación entre ineficacia profesional y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.

- Identificar diferencias significativas en el nivel de burnout según la edad de los colaboradores del sector de telecomunicaciones en Arequipa, 2024.
- Identificar diferencias significativas en el nivel de burnout según el sexo de los colaboradores del sector de telecomunicaciones en Arequipa, 2024.

## **Antecedentes Teórico- Investigativos**

### ***Síndrome de Burnout***

El burnout laboral es una experiencia muy extendida en la actualidad, a la que pocos pueden escapar. Éste representa un conjunto de estados emocionales y respuestas fisiológicas que surgen al enfrentar demandas internas o externas, es decir, factores estresantes (Lubbadeh, 2020). Si bien casi todos los trabajos conllevan algún nivel de estrés, solo algunos individuos logran gestionarlo de manera efectiva. Sin embargo, parece que con el paso del tiempo, estos individuos terminan sintiéndose desgastados debido a la constante exposición al estrés (Maslach, 2017).

Como respuesta a la presión constante, el estrés puede acumularse hasta un punto crítico, llevando a los trabajadores a un estado de agotamiento total, tanto físico como emocional. Esta acumulación crónica de estrés puede conducir a condiciones perjudiciales para la salud, como problemas del sueño, enfermedades cardiovasculares y una variedad de trastornos psicológicos. Además, el estrés laboral no solo afecta la salud del empleado, sino que también puede perjudicar la eficiencia y la productividad del lugar de trabajo, generando un ambiente laboral tóxico (Schaufeli, 2017). Por lo tanto, la atención al bienestar emocional y físico de los empleados es fundamental para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo (Osorio & Cárdenas Niño, 2017).

Estos individuos a menudo se describen como personas que padecen de burnout, este concepto se entiende como un proceso psicológico, una serie de respuestas emocionales y actitudes que experimenta un empleado debido a experiencias tanto personales como laborales

(Leiter et al., 2015). Las causas del burnout incluyen demandas laborales (algunos trabajos por su propia naturaleza son de alta demanda emocional y física), conflictos de roles, ambigüedad de éstos, exceso de trabajo, responsabilidad sobre otros, falta de apoyo social, acoso sexual, carga emocional, tener un trabajo con poco prestigio o valor; conflictos generales entre trabajo y familia, entre otros (Maslach et al., 2001).

Para profundizar, las causas del burnout son numerosas y multifacéticas. Según una clasificación propuesta por Cordes y Dougherty (1993), éstas pueden agruparse en tres categorías principales: características laborales y de rol, características organizativas y características personales. Las características laborales y de rol pueden incluir la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad en los roles y la falta de autonomía en la toma de decisiones. Por otro lado, las características organizativas pueden implicar la falta de apoyo de los supervisores, un clima laboral negativo o la falta de recursos necesarios para realizar el trabajo. Por último, las características personales, como la edad, el sexo o el estado civil, también pueden influir en la susceptibilidad al burnout. Sin embargo, es importante señalar que estas categorías están interrelacionadas y que es la combinación de estas lo que a menudo conduce al agotamiento laboral.

Por otro lado, el burnout está condicionado por múltiples factores entre los que destacan la edad y el sexo. A lo largo de la vida laboral, las personas enfrentan diferentes problemas y responsabilidades que influyen en su susceptibilidad al burnout. En las primeras etapas de la carrera, los trabajadores jóvenes, particularmente aquellos entre los 20 y 35 años, son más vulnerables al burnout debido a la falta de experiencia y a las altas demandas laborales que no siempre pueden gestionar de manera eficaz (Marchand et al., 2018). En este grupo, la búsqueda de estabilidad profesional y la adaptación a un entorno laboral complejo genera mayores niveles de burnout. Sin embargo, esta relación cambia con la edad. A medida que los trabajadores adquieren experiencia y sus condiciones laborales mejoran, los síntomas de

burnout tienden a disminuir, especialmente en los hombres. El avance en la carrera suele conllevar más control sobre el entorno laboral y un mayor acceso a recursos que mitigan los factores de estrés (Blanch & Aluja, 2012).

Por otro lado, el sexo también juega un rol determinante en la experiencia del burnout, debido a la persistente desigualdad en la distribución de roles familiares y laborales. Las mujeres, quienes frecuentemente asumen una doble carga como trabajadoras y principales cuidadoras en el hogar, enfrentan un conflicto trabajo-familia más agudo, lo que incrementa su riesgo de burnout (Blanch & Aluja, 2012). Mientras que el apoyo del supervisor es importante para las mujeres en la reducción de sus niveles de estrés, los hombres tienden a beneficiarse más del apoyo familiar para mitigar el burnout (Blanch & Aluja, 2012). Sin embargo, a pesar del aumento en la participación masculina en las responsabilidades del hogar, las mujeres continúan asumiendo la mayor parte de estas tareas, lo que incrementa su vulnerabilidad al agotamiento emocional (Marchand et al., 2018).

### ***Dimensiones del Síndrome de Burnout***

De acuerdo con Maslach y Jackson (1981), el fenómeno del burnout se compone de tres dimensiones principales: agotamiento, cinismo o despersonalización y disminución de la eficacia personal o profesional.

La dimensión de agotamiento emocional hace referencia a una falta de energía, reflejando un estado de cansancio emocional. Este es el aspecto más frecuentemente observado y estudiado del burnout. Los empleados que experimentan agotamiento emocional suelen sentir una fatiga abrumadora, se perciben a sí mismos agotados y no tienen deseo de regresar al trabajo al día siguiente (Maslach et al., 1986).

La segunda dimensión del burnout, la despersonalización o cinismo, se manifiesta en comportamientos negativos, insensibles y cínicos hacia otros y hacia la organización en la que trabajan (Maslach et al., 1986).

El último componente del burnout es la disminución de la eficacia profesional o ineficacia profesional, la cual afecta la autoevaluación del individuo. Esta faceta del burnout se caracteriza por una sensación de ineficacia en la relación con los clientes y en el trabajo en general. Los empleados con esta manifestación suelen autoevaluarse de forma negativa, sintiéndose insatisfechos con sus logros y percibiéndose incapaces de cumplir con las demandas laborales (Maslach et al., 1986).

Un alto grado de burnout entre los empleados conduce a un deterioro del cuidado personal y a consecuencias negativas para la organización (Maslach y Jackson, 1981). Cordes y Dougherty (1993) clasificaron las consecuencias del burnout en físicas (cansancio, insomnio, dolores de cabeza), emocionales (depresión, irritabilidad), interpersonales (aislamiento de amigos, reducción de la socialización), actitudinales (bajo compromiso con la organización, insatisfacción laboral) y conductuales (hábitos de fumar, consumo de drogas y alcohol).

Hoy en día, el término burnout está ampliamente reconocido en la academia y es una metáfora frecuente entre trabajadores de servicios humanos y otros sectores (Leiter et al., 2015). Tras numerosos estudios, se ha alcanzado un consenso en la definición de este fenómeno.

Según expertos en el campo, como Maslach y Jackson (1981), a pesar de la clara definición y aceptación del término, a veces se confunde con otros fenómenos como el estrés y la depresión. Sin embargo, el burnout se distingue por sus síntomas de agotamiento físico y emocional, que además suelen acompañarse de cambios en el comportamiento, las emociones, el pensamiento y, consecuentemente, en la salud

El instrumento para medir el burnout de Maslach se ha utilizado en más del 90% de todas las investigaciones rigurosas a nivel mundial, otorgándole un estatus de casi monopolio académico (Kristensen et al., 2005). A pesar de la existencia de otras herramientas alternativas, debido a la solidez y amplia aceptación de la obra de Maslach, se ha decidido emplear sus bases

teóricas para guiar la presente investigación y su instrumento para cuantificar la variable en cuestión.

Para la presente investigación se empleará el modelo teórico de Schaufeli et al. (1996) y su respectivo cuestionario el MBI- GS o Maslach Burnout Inventory - General Survey, es una versión adaptada del original Maslach Burnout Inventory diseñada para medir el agotamiento o burnout en una variedad de contextos laborales, no solamente aquellos relacionados con el trabajo de atención directa a personas, como los sectores de la salud y servicios humanos.

Al igual que la versión original, el MBI-GS mide tres dimensiones del burnout, pero con algunos cambios en la terminología para adaptarlas a un contexto laboral más amplio:

Agotamiento emocional: En el MBI-GS, esta dimensión se conoce simplemente como agotamiento. No se limita al desgaste emocional, sino que abarca la fatiga y la sensación de estar física y cognitivamente desbordado por las demandas del trabajo. Despersonalización: En el MBI-GS, esta dimensión se transforma en cinismo, que representa una actitud negativa o distante hacia el trabajo en sí, no solo hacia las personas con las que se interactúa en el trabajo. Disminución en la realización personal: En el MBI-GS, esta dimensión se refiere a la ineficacia profesional. Mide la percepción del individuo sobre su capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva, y su satisfacción con los logros alcanzados (Salanova, 2006).

El MBI-GS proporciona una herramienta valiosa para medir el burnout en una amplia gama de profesiones y contextos laborales, permitiendo identificar y abordar este problema en una variedad más amplia de situaciones.

### ***Investigaciones Realizadas sobre el Síndrome de Burnout***

Con respecto a estudios que han tratado el burnout en el sector de telecomunicaciones hay una notable escasez, pues la mayoría de las investigaciones se han aplicado sobre todo en el sector salud. Entre los estudios identificados se aprecia el de Malinauskas et al. (2022),

quienes estudiaron el burnout en el personal de ventas del sector de telecomunicaciones en Lituania, considerando factores psicosociales y de estilo de vida. La investigación se realizó entre octubre y diciembre de 2021 en siete ciudades grandes de Lituania. Participaron 849 gerentes de ventas (37.8% hombres, 62.2% mujeres), con una edad media de 27.78 años ( $DE = 6.69$ ) y el 73.5% con estudios universitarios.

Los resultados mostraron que el agotamiento emocional fue predicho principalmente por las demandas laborales. En específico, se encontró que la edad era un factor significativo en el burnout, con un coeficiente de determinación de  $-.104$  para el agotamiento emocional, indicando que a mayor edad, menores niveles de agotamiento emocional. Para la despersonalización, la edad tuvo un coeficiente de  $-.003$ , sugiriendo que, a mayor edad, menores niveles de cinismo. Sin embargo, para la reducción del logro personal, la edad mostró un coeficiente de  $.030$ , indicando que, a mayor edad, mayores niveles de reducción del logro personal. Estos hallazgos destacan la importancia de considerar la edad en el estudio del agotamiento laboral.

Estudios sobre el burnout en el sector de telecomunicaciones son limitados, pero se han hallado los siguientes.

Viveros y Fierro (2020) hicieron un estudio en una empresa de telecomunicaciones colombiana, que tuvo como objetivo identificar los niveles de *Engagement* y Síndrome de Burnout. Para la cuantificación del burnout se empleó el MBI-GS. La investigación se realizó con una muestra de 42 trabajadores de una empresa en Neiva (Huila, Colombia), dedicada al desarrollo de software, obras del sector eléctrico y conexión a internet para grandes superficies. En cuanto a los resultados descriptivos relacionados con el *Burnout*, se identificó que el 40.5% de los trabajadores (17 personas) presentó un nivel bajo, el 33.3% (14 personas) un nivel medio, y el 26.2% (11 personas) un nivel alto, lo que evidencia una distribución heterogénea de esta condición entre los empleados evaluados.

A nivel nacional, se consideró la investigación de Solano y Rajo (2021), cuyo objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima en 2021. La muestra estuvo conformada por 137 trabajadores del área de ventas, a quienes se les aplicaron el MBI - GS. Los resultados descriptivos del burnout fueron: Nivel Muy Bajo (3.6%), Nivel Bajo (5.8%), Nivel Medio (45.3%) y Nivel Alto (45.3%).

Muñoz del Carpio et al. (2022) realizó un estudio donde se evaluó la prevalencia del síndrome en el personal médico local y analizar sus manifestaciones de manera comparativa. Se aplicó el MBI a 87 participantes (65.5% hombres y 34.5% mujeres) con una edad promedio de 35 años, seleccionados de forma no probabilística. Resultados: El 6.9% de la muestra presenta niveles severos de burnout. No se encontraron diferencias significativas según sexo, tiempo de servicio e ingresos económicos, pero sí según estado civil y lugar de trabajo. Conclusiones: Aunque un pequeño porcentaje de los médicos tiene niveles severos de burnout, un alto porcentaje está en riesgo de desarrollarlo.

Otro estudio sobre el burnout fue realizado por Tsai y Tsou (2022). Mediante cuestionarios escritos, se recolectaron datos demográficos, psicosociales y condiciones laborales, incluyendo departamento asignado, horas de trabajo, turnos y calidad del sueño. El burnout se evaluó con la versión china del Maslach Burnout Inventory–Health Services Survey. Participaron 1,055 trabajadores no médicos/enfermeros y 2,078 médicos/enfermeros, con una edad media de 45.2 y 36.1 años de un hospital terciario en Taiwán. La incidencia de burnout fue de 6.42% en el grupo no médico/enfermero y de 6.68% en el grupo médico/enfermero. Estos hallazgos revelan que el burnout no tiene una diferencia considerable entre diversas ocupaciones que laboran en un centro médico.

Brera et al. (2021) hicieron un estudio que tuvo como objetivo evaluar los determinantes del *burnout* entre los trabajadores de la salud durante la primera ola de COVID-19 en Italia. Se

llevó a cabo una encuesta web entre abril y mayo de 2020, durante el primer pico epidémico. La encuesta se distribuyó por correo electrónico, redes sociales y a través de los directores médicos de varias instalaciones de salud, siguiendo el método de muestreo bola de nieve. Para participar, los encuestados debían ser trabajadores de la salud y hablar/leer italiano con fluidez. Se proporcionó información sobre los objetivos del estudio, la política de gestión de datos y la política de publicación. Además, se solicitó un formulario de consentimiento en línea y se ofreció un enlace de exclusión.

En el estudio de Brera et al. (2021) participaron 133 hombres y 399 mujeres, en su mayoría italianos. Los hombres presentaron tasas más altas de despersonalización ( $p=.017$ ), mientras que las mujeres reportaron mayores tasas de agotamiento emocional ( $p=.005$ ). Con respecto a la eficacia profesional, no se hallaron diferencias significativas entre sexos. Además, se encontraron asociaciones paradójicas: las demandas laborales actuaron como un factor protector para las mujeres y la resiliencia fue un factor de riesgo para los hombres.

### ***Desempeño Laboral***

De acuerdo con Rathnaweera y Jayatilake (2020), el desempeño laboral es una variable crítica que impacta tanto en los resultados a nivel de empleado como de organización, pero aún no cuenta con una definición universalmente aceptada. Revisiones extensivas de la literatura indican que el desempeño laboral es un constructo multidimensional. Las dimensiones más comúnmente reconocidas incluyen el desempeño de la tarea, el desempeño contextual, el desempeño adaptativo y el desempeño contraproducente.

### ***Enfoques Teóricos del Desempeño Laboral***

Entre los modelos clásico de conceptualización del desempeño laboral se hallan similitudes interesantes, principalmente en su enfoque en los resultados y la contribución a los objetivos organizacionales. La mayoría coincide en que el desempeño laboral involucra la

generación de resultados que benefician a la organización, tal como se observa en los planteado por Hunter (1986), quienes se enfocan en el registro de los resultados producidos por funciones o actividades específicas. Adicionalmente, autores como Motowildo et al. (1997) enfatizan que el desempeño incluye comportamientos que contribuyen directa o indirectamente a los objetivos de la organización, resaltando la relevancia de los comportamientos observables alineados con los objetivos organizacionales.

Sin embargo, existen diferencias claras en cómo se especifica el desempeño. Por un lado, Motowildo et al. (1997) se centran en la efectividad de la ejecución de tareas asignadas, considerando una perspectiva más restringida del desempeño. Por otro, autores como Rubel y Kee (2013) adoptan un enfoque más amplio, viendo el desempeño como la contribución global del empleado a la organización. Esta variación muestra que mientras algunos autores se enfocan en aspectos específicos del desempeño, otros consideran un espectro más amplio de contribuciones.

Con respecto a modelos teóricos más recientes, se aprecian diferencias con la inclusión de la dimensión del desempeño contra productivo. Mientras la mayoría de las definiciones se centran en los aspectos positivos del desempeño, autores como Koopmans et al. (2016) y Ramawickrama et al. (2017) incluyen el desempeño contraproducente como una dimensión importante, argumentando que los comportamientos negativos también son parte integral de la evaluación del desempeño. Además, Sobaih et al. (2019) especifican que el desempeño debe evaluarse teniendo en cuenta las restricciones normales del trabajo y la utilización de recursos disponibles, introduciendo una dimensión de eficiencia de recursos que otros autores no mencionan explícitamente. Estas diferencias reflejan la complejidad del desempeño laboral y la importancia de una evaluación holística que considere tanto contribuciones positivas como negativas.

En cuanto a la amplia cantidad de modelos teóricos, se pueden destacar el trabajo de los siguientes autores más recientes por sus particularidades.

Campbell y Wiernik (2015) proponen un modelo que integra factores individuales, situacionales y de interacción, incluyendo habilidades, conocimientos y el ambiente laboral, así como procesos como la motivación y el aprendizaje, para entender cómo influyen en los resultados observables del desempeño como la productividad y la satisfacción del cliente. Este enfoque proporciona una estructura completa para evaluar el desempeño laboral, permitiendo una evaluación detallada y aplicable tanto en la investigación como en la gestión empresarial.

Otro enfoque relevante en la literatura sobre el tema es el planteado por Charbonnier-Voirin y Roussel (2012), centrado en el desempeño adaptativo, esencial en entornos laborales dinámicos y cambiantes, y aborda cómo los empleados ajustan sus comportamientos y habilidades ante nuevas demandas. Este enfoque es particularmente relevante hoy en día, donde la capacidad para adaptarse a cambios rápidos es importante para el éxito organizacional. Este modelo refleja la importancia creciente de la adaptabilidad y las habilidades interpersonales en un mercado laboral competitivo.

Otro modelo relevante y reciente es el planteado por Abbasi et al. (2022), que enfatizan la necesidad de modelos que sean flexibles y multidimensionales para adaptarse a diversos entornos organizacionales. Además, este modelo integra perspectivas adaptativas y más usuales, como el desempeño de la tarea y el contextual e, incluso, el comportamiento laboral contraproducente. Este enfoque permite una evaluación completa al medir tanto las contribuciones positivas como las negativas de los empleados hacia la organización, así como su capacidad para adaptarse a cambios dinámicos en el entorno laboral. La inclusión de estas dimensiones favorece la captura de los aspectos esenciales del desempeño laboral.

Finalmente, se presenta el modelo de Koopmans et al. (2016), cuya estructura teórica de tres dimensiones ha sido respaldada por estudios nacionales, como el de Geraldo (2022). El

modelo integra tres dimensiones clave para evaluar el desempeño laboral individual: desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente. Este enfoque holístico permite una evaluación exhaustiva del empleado, considerando tanto sus contribuciones positivas a través de tareas específicas y apoyo al ambiente laboral, como los posibles impactos negativos mediante comportamientos contraproducentes. Al abarcar estos aspectos, el modelo facilita una comprensión amplia del desempeño.

El modelo de Koopmans et al. (2016) destaca por su adaptabilidad y cobertura amplia de las dimensiones críticas del desempeño laboral, un enfoque corroborado por Rathnaweera y Jayatilake (2020) quienes reconocen que el desempeño laboral es un constructo multidimensional, esencial tanto para los resultados a nivel de empleado como de organización. Este modelo, al incluir el desempeño de la tarea, desempeño contextual y comportamiento contraproducente, refleja esta visión multidimensional, permitiendo una evaluación más completa y detallada que modelos más antiguos que podrían centrarse únicamente en aspectos individuales del desempeño laboral.

Adicionalmente, el estudio realizado en el Perú por Geraldo (2022) proporciona un respaldo local específico que valida la aplicabilidad del modelo de Koopmans et al. (2016) en entornos distintos a aquellos en los que fue originalmente desarrollado. Este aspecto es importante, ya que refuerza la flexibilidad y la relevancia del modelo en contextos variados, una característica fundamental en un mercado diverso. Esta capacidad de adaptación es particularmente relevante en entornos cambiantes y dinámicos, alineándose con las perspectivas de Charbonnier-Voirin y Roussel (2012), quienes enfatizan la importancia del desempeño adaptativo en entornos laborales modernos. Por tanto, el modelo de Koopmans et al. (2016), con su enfoque integral y validado, se presenta como el más adecuado para comprender profundamente y gestionar eficazmente el desempeño laboral en el contexto actual de la investigación.

### *Dimensiones del Desempeño Laboral*

Según este modelo teórico elegido, el desempeño laboral comprende a estas tres dimensiones entendidas del siguiente modo, a partir de lo planteado por Koopmans et al. (2016):

**Desempeño de la tarea:** Esta dimensión del desempeño laboral se centra en la eficiencia y efectividad con la que un empleado cumple con sus responsabilidades asignadas. Incluye la habilidad para planificar y organizar el trabajo, establecer prioridades claras, gestionar el tiempo de manera efectiva y ejecutar las tareas asignadas con precisión y eficacia. Esta dimensión evalúa cómo los empleados manejan sus deberes diarios (Koopmans et al., 2016).

**Desempeño contextual:** Esta dimensión abarca las acciones y comportamientos del empleado que, si bien no están directamente relacionados con las tareas específicas de su puesto, contribuyen significativamente al entorno laboral y a la cultura organizacional. Incluye tomar la iniciativa para comenzar nuevas tareas, asumir problemas adicionales, mantener y actualizar conocimientos y habilidades laborales, proponer soluciones creativas, y participar activamente en el entorno de trabajo a través de reuniones y consultas. El desempeño contextual refleja cómo el empleado va más allá de las expectativas básicas del puesto para mejorar el funcionamiento general de la organización y apoyar a sus colegas (Koopmans et al., 2016).

**Comportamiento laboral contraproducente:** Esta dimensión identifica comportamientos y actitudes que pueden perjudicar el ambiente laboral, la moral del equipo o los objetivos de la organización. Incluye manifestaciones como quejarse de problemas laborales menores, exagerar problemas, enfocarse en los aspectos negativos de situaciones laborales y discutir estos problemas tanto dentro como fuera de la organización. Estos comportamientos, al centrarse en los elementos negativos y potencialmente amplificarlos, pueden socavar la cohesión del equipo y reducir la eficiencia organizacional, afectando negativamente el clima laboral y la productividad (Koopmans et al., 2016).

### *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral*

El burnout ha sido estudiado ampliamente en asociación con otras variables organizacionales, como el desempeño laboral, identificando frecuentemente una contribución negativa sobre estas (Corbeanu et al., 2023). No obstante, esta relación no es universal, pues, de acuerdo con Lemonaki et al. (2021), los colaboradores que experimentan burnout tienen dificultades para recordar información, incorporar nuevos datos o resolver problemas, lo que limita su capacidad para cumplir con las exigencias del trabajo; sin embargo, trabajadores con entrenamiento en desarrollo cognitivo pueden contrarrestar estos efectos, incluso padeciendo este síndrome. Lemonaki et al. (2021) así mismo indica que el burnout afecta el desempeño, pero a través de mediadores como la autorregulación cognitiva y las conductas de auto-sabotaje, lo que sugiere que no todos los empleados con burnout experimentan una disminución inmediata en su rendimiento.

Con respecto a la relación entre estos conceptos, se han hallado los siguientes estudios realizados recientemente. La mayoría ha identificado una relación negativa entre los constructos, sin embargo, hay excepciones, en línea con lo planteado por Lemonaki et al. (2021).

Wu et al. (2019) estudiaron la influencia del estrés de rol (ambigüedad de rol y conflicto de rol) en el burnout y el desempeño laboral de los gerentes de proyectos de construcción en la industria de la construcción china. El estudio utilizó datos de 191 propietarios, contratistas, subcontratistas y supervisores en la industria de la construcción china. El estudio utilizó un muestreo no probabilístico aleatorio, ya que los encuestados no fueron seleccionados al azar de la población. La población objetivo incluyó gerentes de proyectos de construcción en China debido a su profundo conocimiento de los proyectos de construcción y su capacidad para responder mejor a las preguntas. Todas las encuestas se realizaron cara a cara para minimizar posibles sesgos. De los 500 cuestionarios enviados, se recibieron 310 respuestas (tasa de

respuesta del 62.0%), de las cuales 191 se consideraron válidas. Los resultados indicaron que el burnout tiene una relación negativa con el desempeño laboral ( $r = -.585$ ).

Complementariamente, Gong et al. (2019) examinaron cómo la inteligencia emocional (IE) afecta el desempeño laboral y al burnout. Se encuestaron a 450 empleados de diversas empresas a través de cuestionarios, obteniendo 347 respuestas válidas (77% de tasa de respuesta). Los participantes del estudio provinieron de varias empresas privadas, estatales y organizaciones públicas en la región de Qingdao, Shandong, China, incluyendo dos empresas privadas de ventas, una empresa estatal de TI y una escuela secundaria. Entre los participantes había vendedores, directores de recursos humanos y profesores de matemáticas. Se llevó a cabo un ANOVA de una vía para probar la heterogeneidad de las muestras, mostrando que no hubo diferencias significativas en el desempeño laboral y el agotamiento laboral entre diferentes ocupaciones ( $p > .05$ ). Entre otros resultados, se halló que el burnout se relaciona con el desempeño laboral  $r = -.5$ .

Así mismo, Gomes et al. (2022) realizaron un estudio sobre el impacto del burnout en el desempeño laboral y la intención de rotación de los oficiales de policía portugueses, y analizó cómo la satisfacción por compasión (SC) puede moderar estas relaciones. Se utilizaron encuestas individuales para recopilar datos de 1,682 oficiales en 2021. Los resultados mostraron que el burnout tiene una relación negativa con el desempeño laboral ( $r = -.21$ ) y una relación positiva con la intención de abandonar el trabajo.

Por otra parte, Lim et al. (2022) realizaron un estudio con el fin de investigar el efecto moderador del burnout en la relación entre la autoeficacia y el desempeño laboral de enfermeras psiquiátricas durante la pandemia de COVID-19. Se utilizó un cuestionario validado para recopilar datos de 186 enfermeras de unidades psiquiátricas afectadas por el COVID-19, y se analizaron mediante estadísticas descriptivas, coeficiente de correlación de Pearson y regresión lineal múltiple. Los resultados revelaron que el desempeño laboral estaba

positivamente correlacionado con la autoeficacia ( $r = .75, p < .001$ ), mientras que no se halló una correlación significativa entre el burnout y el desempeño ( $r = -.11, p = .150$ ), pues el nivel de significancia no fue el adecuado.

En la misma línea, Lemonaki et al. (2021) realizaron un estudio sobre la relación entre el burnout y el desempeño laboral. También examinó cómo estos factores se relacionan con fallos cognitivos cotidianos observados por colegas. El análisis se realizó con modelos de ecuaciones estructurales y los resultados indicaron que el burnout está vinculado con un rendimiento reducido en memoria de trabajo y capacidad de inhibición, y con un aumento en los fallos cognitivos a lo largo del tiempo. La investigación incluyó a 102 empleados y sus colegas. La muestra en el tiempo final consistió en 56 mujeres (55%) y 46 hombres (45%), con una edad media de 42 años y una antigüedad media en la organización de 12 años. El 68% de los empleados poseía un título de posgrado. Los colegas, que también trabajaban a tiempo completo, tenían una edad media de 42 años y una antigüedad media de 12 años, con el 75% de ellos con título de posgrado. Las correlaciones encontradas entre el burnout y el desempeño en la tarea fue de  $r = -.15$ , mientras que la relación entre burnout y desempeño contextual fue de  $r = -.02$ .

La siguiente investigación fue realizada por Koo et al. (2020), el estudio se centró en identificar las complejas relaciones entre las recompensas emocionales (como elogios, oportunidades, empoderamiento y reconocimiento), recompensas materiales (promociones, certificados, incentivos y permisos especiales), la satisfacción laboral, el burnout, el compromiso afectivo, el desempeño laboral y la intención de rotación en el sector hotelero. Se recogieron 307 repuestas, la muestra estuvo ligeramente dominada por mujeres (54.4%) y la mayoría de los participantes (53.7%) tenían entre 21 y 30 años. En cuanto a los resultados, los análisis de mediación revelaron que la satisfacción laboral y el burnout actuaron como

mediadores completos o parciales dentro del modelo teórico propuesto. En particular, se encontró una relación negativa y débil entre burnout y desempeño laboral ( $r = -.015$ ).

Otra investigación fue planteada por Shaukat et al. (2017), quienes realizaron un estudio sobre los vínculos entre el conflicto relacional, el burnout y el desempeño laboral, así como las intenciones de rotación en el sector de telecomunicaciones de Pakistán. Cabe precisar que esta investigación es relevante como antecedente, dado que se ha estudiado en el mismo sector que la presente tesis, a pesar de su antigüedad de más de 5 años. La muestra fue de 306 personas. La muestra estuvo compuesta mayoritariamente por hombres (68%) y jóvenes de entre 25 y 34 años (68%), con un nivel educativo predominante de licenciatura en ciencias (42%). Los participantes tenían una media de 4.4 años de experiencia laboral. Los resultados mostraron una relación negativa significativa entre el agotamiento y el desempeño laboral ( $r = -.518$ ), así como entre el cinismo y el desempeño laboral ( $r = -.640$ ).

El estudio de Charria-Isaacs et al. (2022), aplicado en una institución hospitalaria de Villavicencio, Colombia, exploró la relación entre el síndrome de Burnout y diversas variables sociodemográficas en una muestra de 396 trabajadores, compuesta por personal administrativo y asistencial. Utilizando el MBI, se analizaron diferencias por edad en las dimensiones de Cansancio Emocional y Despersonalización, con los siguientes rangos etarios: joven (menor de 30 años), adulto joven (31-40 años), adulto (41-50 años) y mayor (más de 51 años). Los resultados mostraron que los jóvenes (menores de 30 años) presentaron el mayor porcentaje de Cansancio Emocional alto (12.2%), seguidos de los adultos jóvenes (6.8%), mientras que los adultos (5.6%) y los mayores (7.8%) registraron porcentajes más bajos. En la dimensión de Despersonalización, los jóvenes nuevamente destacaron con el porcentaje más alto de niveles altos (21.1%), seguidos de los adultos jóvenes (7.6%), mientras que los adultos (6.7%) y mayores (5.9%) presentaron menores valores.

Lauracio y Lauracio (2020) realizaron un estudio con el objetivo de identificar la presencia del síndrome de Burnout y evaluar su asociación con el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito I-3, en Puno, Perú. Se utilizaron como instrumentos el test Maslach Burnout Inventory para medir el síndrome de Burnout y un cuestionario de autoevaluación para el desempeño laboral. Los resultados mostraron que el nivel del síndrome de Burnout fue de 7.09 en una escala de 1 a 10 ( $s=2.32$ ), mientras que el desempeño laboral obtuvo una puntuación de 35.71 en una escala de 0 a 40 ( $s=.81$ ). No se encontró correlación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral ( $r=.063, p=.786$ ).

Ancco et al. (2023) realizaron un estudio con el fin de evaluar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el sector salud de Perú. Se utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra incluyó a 75 trabajadores de un centro de salud. Los resultados mostraron que el 41.4% de los encuestados presenta un alto nivel de Burnout y el 45.3% tiene un desempeño laboral regular. Se encontró una correlación negativa moderada entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral ( $Rho= -.637, p <.000$ ). En detalle, la despersonalización, también conocida como cinismo, presentó la correlación negativa más fuerte con el desempeño laboral ( $r = -.656, p = .000$ ). El agotamiento emocional mostró una correlación de  $r = -.424, p = <.000$ , mientras que la realización personal tuvo una correlación de  $r = -.425, p = <.000$ , ambas con una relación negativa moderada respecto al desempeño laboral.

### **Hipótesis**

Existe una correlación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.

## Capítulo II. Método

### Método

Este apartado detalla el tipo de investigación según la clasificación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). El estudio tiene un alcance correlacional, ya que se examina la asociación entre dos variables sin buscar establecer causalidad. Los autores especifican que un análisis correlacional no determina relaciones causales, tarea que correspondería a un estudio explicativo con diseño experimental, no contemplado en esta investigación.

El enfoque adoptado es cuantitativo, utilizando herramientas que cuantifican las variables a través de escalas de Likert para establecer estadísticamente la correlación. El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipulan las condiciones del estudio ni se influye en los participantes para observar efectos (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). Las variables se miden en su contexto habitual, utilizando instrumentos que recaban datos directamente de los sujetos.

Además, el estudio es transversal porque la recolección de datos se realiza en un único momento temporal, sin seguimientos ni evaluaciones adicionales que comparen cambios a lo largo del tiempo (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). Se escoge este diseño debido a que no se prevén intervenciones o cambios organizacionales que requieran análisis comparativos para evaluar impactos.

### Instrumentos

#### *Síndrome de Burnout*

Se utilizó el "Maslach Burnout Inventory General Survey" (MBI-GS), desarrollado por Schaufeli et al. (1996). Este instrumento fue publicado de manera libre por Salanova et al. (2000). El MBI-GS se evalúa mediante una escala de 7 puntos, detallada en el anexo 1. El MBI-GS no fue originalmente desarrollado en una muestra peruana, lo que hace necesaria su validación en este contexto. Los ítems se califican en una escala Likert que indica la frecuencia

con la que las personas viven la situación descrita en cada ítem, con siete niveles que van desde 0 (Nunca) hasta 6 (Todos los días).

Existe evidencia de validación realizada por Fernández-Arata et al. (2015), quienes examinaron la estructura latente del MBI-GS y su invarianza de medición en una muestra diversa de 940 trabajadores peruanos de distintas ocupaciones. Utilizando metodología de ecuaciones estructurales y análisis factorial confirmatorio, así como pruebas de invarianza de medición entre hombres y mujeres con restricciones progresivamente más estrictas, los resultados confirmaron la estructura tridimensional del MBI-GS y su consistencia. Los índices de confiabilidad (Alfa de Cronbach) obtenidos fueron satisfactorios:

- Agotamiento emocional: .885
- Eficacia profesional: .774
- Cinismo: .771

Estos resultados apoyan la validez del uso del MBI-GS en Perú, confirmando su aplicabilidad y relevancia para medir el síndrome de burnout en poblaciones laborales peruanas. Además de ello, se evaluó la consistencia interna del mencionado cuestionario, identificando un coeficiente de Alfa de Cronbach mayor a .7 en todas sus dimensiones a partir de los datos recogidos en la investigación, como se aprecia en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Confiabilidad de cuestionario MBI - GS*

	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Agotamiento	0.910	5
Cinismo	0.907	5
Ineficacia profesional	0.918	6

### *Desempeño Laboral*

En la presente investigación se empleó el cuestionario *Individual Work Performance Questionnaire* (IWPQ) de Koopmans et al. (2016), en una versión de 14 ítems (ver Anexo 2) específicamente adaptada para el contexto peruano por Geraldo (2022). Esta adaptación se ha realizado para asegurar que el cuestionario sea culturalmente relevante y efectivo para medir las dimensiones del desempeño laboral en una población diversa dentro de Perú. El estudio de validación realizado por Geraldo (2022) indica que los niveles de Alfa de Cronbach fueron altos, con un .88 para la dimensión de desempeño de la tarea, .87 para desempeño contextual, y .87 para comportamiento laboral proactivo, indicando una consistencia interna excelente. Por su parte, la validez fue adecuada, evidenciada por una V de Aiken mayor a 0.80. En cuanto a la validez de estructura interna, se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), el cual indicó adecuados y significativos indicadores de bondad de ajuste al reducir la escala de 18 a 14 ítems.

Para la evaluación de las respuestas, se utilizó una escala de Likert de cinco puntos, donde 1 representa nunca y 5 siempre, permitiendo así capturar la frecuencia con la que los encuestados experimentan cada ítem del cuestionario.

La consistencia interna del cuestionario se determinó a partir de los datos recogidos en la presente investigación, confirmando su adecuado nivel de confiabilidad. Como se aprecia, en la Tabla 2, en nivel de confiabilidad fue mayor a .7 en todas las dimensiones del desempeño laboral, corroborando su idoneidad de aplicación.

**Tabla 2***Prueba de confiabilidad del cuestionario IWPQ*

	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Desempeño de la tarea	0.883	4
Desempeño contextual	0.914	6
Comportamiento laboral contraproducente	0.869	4

**Participantes**

Según información del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2019), en Arequipa laboran 3,017 personas en el subsector de telecomunicaciones. En este contexto, se seleccionó a colaboradores de las cuatro principales empresas del sector en Perú como unidades de análisis. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022), la Población Económicamente Activa (PEA) de Arequipa experimentó una disminución del 3.3% entre 2019 y 2021, estimándose aproximadamente 2,917 personas empleadas en el sector para el año 2021. A pesar de un crecimiento moderado de la PEA de aproximadamente 1% reportado por El Peruano (2023), se proyecta que para 2024 el número de trabajadores en el sector en Arequipa alcance los 3,006, cifra comparable a la de 2019. Por lo tanto, esta será la población (N) considerada para el estudio.

El estudio utilizó un muestreo no probabilístico, específicamente un muestreo por conveniencia, seleccionado por su flexibilidad para obtener una muestra significativa. Aunque se optó por un método por conveniencia, se estableció un tamaño de muestra objetivo para asegurar su representatividad (ver Ecuación 1). Para determinar el número adecuado de encuestados, se aplicó la fórmula de tamaño de muestra para una población conocida  $N$ , utilizando un nivel de confianza del 95% ( $z=1.96$ ) y un margen de error de .05. Al no conocerse la proporción específica, se adoptaron los valores máximos de  $p$  y  $q$  (.5) para el cálculo.

$$n = \frac{N \times Z\alpha^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z\alpha^2 \times p \times q} \quad (1)$$

De este modo se obtuvo un tamaño de muestra objetivo de  $n= 341$ . Se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

- Mayores de edad
- Al menos 6 meses laborando continuamente en sus respectivas empresas
- Tener contrato estable con sus respectivas organizaciones.

Se consideraron los siguientes criterios de exclusión:

- Los empleados sin contrato estable, por ejemplo, contrato tercerizado o solo temporal.
- Empleados indispuestos a participar en el estudio
- Empleados con menos de 6 meses de trabajo continuo.
- Empleados menores de edad.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencia de la muestra por sexo y edad*

Variable	Categoría	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Sexo	Hombre	176	51.60%	51.60%
	Mujer	165	48.40%	100.00%
Edad	Entre 22 y 33 años	200	59.00%	59.00%
	Entre 34 y 45 años	141	41.00%	100.00%
	Total	341	100.00%	

Con respecto a la conformación final de la muestra, en la Tabla 3 se aprecia que la muestra estuvo compuesta por 341 personas, de las cuales el 51.6% son hombres, con una frecuencia absoluta de 176. El 48.4% restante corresponde a mujeres, con una frecuencia de 165. Por su parte, la distribución por edad muestra que el 59% de la muestra tiene entre 22 y 33 años, con una frecuencia de 200 personas. El 41% restante, que equivale a 141 personas, se

encuentra en el rango de 34 a 45 años. Cabe precisar que el rango de edades de la muestra se dividió en dos grupos equitativos: edad menor (22-33 años) y edad mayor (34-45 años), esta clasificación se empleó para determinar la diferencia de medias de las variables, según la edad, en los análisis posteriores.

Como referencia parcial para esta clasificación, se consideró la investigación de Charria-Isaacs et al. (2022), que analizó las diferencias sociodemográficas en el burnout utilizando una clasificación de edad en rangos más amplios (joven: menor de 30 años; adulto joven: 31-40 años; adulto: 41-50 años; mayor: más de 51 años). Aunque la división adoptada en este trabajo no replica exactamente los rangos del estudio previo, debido a que los datos de edad tienen un rango menor, conserva una lógica similar que permite una comparación razonable y coherente.

### **Procedimiento**

El procedimiento se realizó a través de encuestas presenciales. Estas se llevaron a cabo fuera del horario laboral y fuera de las instalaciones de las empresas, para evitar cualquier posible influencia del ambiente laboral y asegurar que los trabajadores participaran libremente en el estudio.

Es importante mencionar que el estudio garantizó el anonimato completo tanto en los resultados individuales como en los resultados generales por empresa. Debido a que no se contaba con autorización para publicar resultados específicos por cada empresa, los resultados se presentaron de manera agregada por sector, sin identificar a ninguna empresa específicamente. Esto aseguró la confidencialidad y el respeto por la privacidad tanto de los individuos como de las organizaciones involucradas.

### **Consideraciones Éticas**

Esta investigación se adhiere a principios éticos esenciales, enfocándose en respetar y proteger la integridad y bienestar de los participantes en todo momento. La participación en este estudio será totalmente voluntaria y se informó a todos los participantes acerca del propósito de la investigación y los procedimientos a seguir, permitiéndoles dar su consentimiento informado (ver anexo 6).

Como se trató de una investigación no experimental que utilizó cuestionarios para la recopilación de datos, no se previeron riesgos de daño físico, emocional o psicológico para los participantes. Se aseguró la confidencialidad y la privacidad de los participantes en todo momento. Los datos recogidos se utilizaron únicamente para propósitos académicos y se almacenaron de manera segura. No se publicó información que permitiera identificar personalmente a los participantes, y las respuestas fueron anónimas y gestionadas de forma que no se vincularan con ningún individuo en particular.

### **Análisis de Datos**

El proceso de análisis de datos se llevó a cabo en varias etapas estructuradas para facilitar una evaluación clara y metódica. Inicialmente, se recogieron los datos, que posteriormente fueron tabulados adecuadamente para permitir un procesamiento eficaz utilizando el software estadístico SPSS. Esta organización inicial fue importante para asegurar que los datos estuvieran listos para los análisis subsiguientes.

Una vez tabulados los datos, se realizaron pruebas de confiabilidad para verificar la consistencia interna de los cuestionarios. Esta etapa fue fundamental para confirmar que los instrumentos de medición fueran estables y fiables a lo largo del estudio. Seguidamente, se llevaron a cabo pruebas de normalidad. Este paso fue esencial para determinar la distribución de los datos, lo cual influyó en la elección de las pruebas estadísticas más apropiadas, ya fueran

paramétricas o no paramétricas, dependiendo de si los datos cumplían o no con los supuestos de normalidad.

Finalmente, se aplicaron las pruebas estadísticas necesarias, tales como análisis de correlación y diferencia de medias. Estas pruebas permitieron explorar las relaciones entre variables y determinar la influencia de unas variables sobre otras. Todos los resultados de estas pruebas se presentaron en tablas, lo que facilitó la comprensión de los datos y resultados por parte del lector, además de organizar la información de manera que se pudiera seguir fácilmente el razonamiento y las conclusiones del estudio.



### Capítulo III. Resultados

#### Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados, organizados en torno al objetivo general y a los objetivos específicos. Cada apartado detalla los hallazgos correspondientes a las pruebas de hipótesis realizadas, incluyendo las correlaciones y diferencias significativas entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, así como las dimensiones relacionadas con edad y sexo.

#### Tabla 4

##### *Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	.149	341	<.001
Síndrome de burnout	.116	341	<.001

En la Tabla 4, se muestra la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para dos variables. El valor de significancia es <.001 para ambas variables: desempeño laboral y síndrome de burnout. Esto indica que, dado que los valores de significancia son menores a .05, la distribución de ambas variables no es normal. Por lo tanto, para analizar la relación entre éstas, se debería aplicar la correlación no paramétrica de Spearman

Para la clasificación de los coeficientes de correlación se empleará el siguiente baremo.

Según Schober et al. (2018):

- 0 a -.10: Correlación negativa insignificante
- -.11 a -.39: Correlación negativa débil
- -.40 a -.69: Correlación negativa moderada
- -.70 a -.89: Correlación negativa fuerte
- -.90 a -1.00: Correlación negativa muy fuerte

**Tabla 5**

*Prueba de correlación de Spearman para el objetivo general*

			Síndrome de burnout
<i>Rho</i>	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-.403
		Sig. (unilateral)	<.001
		N	341

En la Tabla 5 se presenta la prueba de correlación de Spearman, correspondiente al objetivo general, para evaluar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación es  $r=-.403$ , lo que indica una correlación negativa moderada según el baremo de Schober et al. (2018). El nivel de significancia es  $p=<.001$ , lo que sugiere un nivel adecuado de significancia. Por lo tanto, se apoya la hipótesis de que existe una correlación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa en 2024.

**Tabla 6**

*Coefficientes de correlación de Spearman entre dimensiones del burnout y el desempeño laboral*

Correlación	Coefficiente de correlación (Rho)	Sig. (unilateral)	N
Cinismo - desempeño laboral	-0.415	<.001	341
Agotamiento - desempeño laboral	-0.402	<.001	341
Ineficacia profesional - desempeño laboral	-0.398	<.001	341

En la Tabla 6, se muestra la prueba de correlación de Spearman entre el cinismo y el desempeño laboral, según el objetivo específico 1. El coeficiente de correlación es  $r=-.415$ , lo

que indica una correlación negativa moderada, además, esta relación es significativa ( $p < .001$ ). En la misma tabla se muestra la prueba de correlación de Spearman entre el agotamiento y el desempeño laboral, correspondiente al objetivo específico 2. El coeficiente de correlación es  $r = -.402$ , lo que indica una correlación negativa moderada. El nivel de significancia es  $p < .001$ , lo que sugiere una relación significativa. Finalmente, se presenta la prueba de correlación de Spearman entre la ineficacia profesional y el desempeño laboral, en línea con el objetivo específico 3. El coeficiente de correlación es  $r = -.398$ , lo que indica una correlación negativa débil. Por su lado, el nivel de significancia es  $p < .001$ , lo que indica que esta relación es significativa.

**Tabla 7**

*Diferencia de medias del síndrome de burnout, según edad*

Grupo etario	N	Media del síndrome de burnout	U de Mann-Whitney	Z	Sig. (bilateral)
Edad menor	200	50.18	42	-15.72	< .001
Edad mayor	141	38.27			
Total	341	—			

*Nota.* Edad menor: entre 22 y 33 años. Edad mayor: entre 34 y 45 años.

En la Tabla 7 se presenta la prueba asociada con el objetivo específico 4, que se centra en la diferencia de medias entre los grupos evaluados. Previamente, se realizó una prueba de normalidad (ver Tabla 4) para determinar la distribución de los datos; al no ser normal, se aplicó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney. Se muestran los resultados de esta prueba, que compara la media del síndrome de burnout según la variable de control edad. Los resultados de las diferencias etarias, según lo expuesto, indican una diferencia significativa, con un valor de significancia asintótica bilateral  $< .001$ . Al examinar las medias aritméticas, el grupo de menor edad presenta una media de 50.18, mientras que el grupo de mayor edad

muestra una media de 38.27, lo que sugiere que el síndrome de burnout es mayor en el grupo de menor edad.

**Tabla 8**

*Diferencia de medias de dimensiones del síndrome de burnout, según edad*

Dimensión del burnout	Grupo etario	N	Media aritmética	U de Mann-Whitney	Z	Sig. (bilateral)
Agotamiento	Edad menor	200	25.1	1,221	-14.44	< .001
	Edad mayor	141	19.1			
Ineficacia profesional	Edad menor	200	29.9	1,981	-13.59	< .001
	Edad mayor	141	23.3			
Cinismo	Edad menor	200	24.8	2,290	-13.24	< .001
	Edad mayor	141	19.3			

*Nota.* Edad menor: entre 22 y 33 años. Edad mayor: entre 34 y 45 años.

La Tabla 8 muestra los resultados de la prueba U de Mann-Whitney, empleada para analizar la diferencia de medias en las dimensiones del síndrome de burnout según la variable edad. Este análisis corresponde al objetivo específico 4, detallando cada dimensión del síndrome. En la dimensión de agotamiento, la media aritmética es de 25.1 para el grupo de menor edad y 19.1 para el grupo de mayor edad. Para la dimensión de ineficacia profesional, las medias son 29.9 y 23.3, respectivamente. En la dimensión de cinismo, las medias son 24.8 y 19.3. En los tres casos, las diferencias de medias son significativas, ya que el valor de significancia asintótica bilateral es <.001, lo que indica que las diferencias entre los grupos de edad son estadísticamente relevantes.

**Tabla 9**

*Diferencia de medias del síndrome de burnout, según sexo*

Sexo	N	Media del síndrome de burnout	U de Mann-Whitney	Z	Sig. (bilateral)
Hombre	176	43.6	10,834	-4.06	< .001
Mujer	165	47			
Total	341	—			

*Nota.* Prueba aplicada: U de Mann-Whitney.

En la Tabla 9 se presentan los resultados de la prueba de U de Mann-Whitney para evaluar la diferencia de medias en el síndrome de burnout según la variable sexo, acorde con el objetivo específico 5. Como se aprecia, los hombres tienen una media aritmética de 43.6, mientras que las mujeres presentan una media de 47.0. El valor de significancia asintótica bilateral es <.001, lo que indica que hay una diferencia estadísticamente significativa entre los grupos.

**Tabla 10**

*Diferencia de medias de dimensiones del síndrome de burnout, según sexo*

Dimensión del burnout	Sexo	N	Media aritmética	U de Mann-Whitney	Z	Sig. (bilateral)
Agotamiento	Hombre	176	21.8	11,065	-3.82	< .001
	Mujer	165	23.4			
Ineficacia profesional	Hombre	176	26.4	11,141	-3.73	< .001
	Mujer	165	28			
Cinismo	Hombre	176	21.8	11,062	-3.82	< .001
	Mujer	165	23.4			

En la Tabla 10 se muestran los resultados de la prueba de U de Mann-Whitney para analizar la diferencia de medias en las dimensiones del síndrome de burnout según el sexo, profundizando los resultados del objetivo específico 5. En todas las dimensiones, la significancia asintótica bilateral es <.001, lo que indica diferencias significativas entre hombres

y mujeres en cada dimensión del burnout, apoyando la hipótesis de diferencia de medias. En la dimensión de agotamiento, los hombres tienen una media aritmética de 21.8, mientras que las mujeres tienen 23.4. Para la ineficacia profesional, las medias son 26.4 para hombres y 28.0 para mujeres. En la dimensión de cinismo, los hombres tienen 21.8 y las mujeres 23.4

## Discusión

En la presente investigación, realizada en el sector de telecomunicaciones de Arequipa en 2024, se encontró una correlación negativa moderada entre el burnout y el desempeño laboral ( $r=-.403$ ,  $p<.001$ ). Al comparar los antecedentes con los resultados de la presente investigación, se observan diferencias en la magnitud y significancia de la relación entre el burnout y el desempeño laboral, dependiendo del contexto y la muestra de cada estudio.

Wu et al. (2019) y Gong et al. (2019), en estudios con gerentes de proyectos de construcción y empleados en China, encontraron correlaciones más fuertes ( $r=-.585$  y  $r=-.5$ , respectivamente), lo que indica un mayor impacto del burnout en el desempeño laboral en esos contextos. En contraste, estudios como el de Gomes et al. (2022), realizado con oficiales de policía en Portugal, arrojaron una correlación más débil ( $r=-.21$ ), lo que sugiere que, aunque el burnout contribuye con el desempeño, otros factores contextuales pueden moderar esta relación, como la intención de rotación.

Por otro lado, algunos estudios, como el de Lim et al. (2022) con enfermeras psiquiátricas ( $r=-.11$ ,  $p=.150$ ) y Lauracio y Lauracio (2020) con personal de salud en Perú ( $r=.063$ ,  $p=.786$ ), no encontraron correlaciones significativas, lo que indica que el burnout no siempre contribuye directamente al desempeño laboral. Esto podría estar relacionado con el contexto específico de la pandemia o con la naturaleza del trabajo de atención médica. Sin embargo, Ancco et al. (2023), también en un centro de salud en Perú, encontraron una correlación negativa moderada ( $r=-.637$ ,  $p<.001$ ), similar a los resultados de la presente investigación.

Como se aprecia, investigaciones previas han hallado, en su mayoría, relaciones negativas entre el burnout y el desempeño laboral, como se confirma también en el presente estudio. Sin embargo, llama la atención que no todos los estudios han encontrado esta correlación ni intensidades similares, lo cual se alinea con lo sugerido por Lemonaki et al. (2021), quienes afirman que el burnout está asociado esencialmente con problemas para recordar información o resolver problemas y trabajadores con entrenamiento en desarrollo cognitivo pueden contrarrestar estos efectos. Esto sugiere que el burnout experimentado no necesariamente se asocia a bajos desempeño, pues este depende de factores mediadores, como la autorregulación cognitiva propuesta por Lemonaki et al. (2021). Este hallazgo es coherente con la variabilidad observada en estudios previos. Por lo tanto, es posible que en el sector estudiado, donde se ha identificado una relación negativa entre los constructos, no exista un nivel suficiente de autorregulación cognitiva para mitigar los efectos del burnout sobre el desempeño laboral.

En cuanto a la relación hallada entre el cinismo y el desempeño laboral, se reporta una correlación negativa ( $r=-.415$ ,  $p<.001$ ), siendo la dimensión que tiene la mayor asociación con el desempeño laboral. Este resultado está alineado con la Teoría de Conservación de Recursos (COR), que postula que la pérdida de recursos emocionales y sociales en el lugar de trabajo puede generar una espiral de pérdida que desemboca en peores resultados laborales (Shaukat et al., 2017). A medida que los empleados enfrentan conflictos relacionales o altas demandas, tienden a desarrollar actitudes cínicas como un mecanismo de defensa, lo que, aunque les permite protegerse emocionalmente, afecta negativamente su motivación y compromiso, reduciendo así su desempeño (Shaukat et al., 2017).

Estudios como el de Shaukat et al. (2017) también encontraron una correlación más fuerte entre el cinismo y el desempeño ( $r=-.640$ ), lo que sugiere que esta dimensión es más dañina que el agotamiento o la ineficacia profesional. Esta desconexión emocional hace que

los empleados cínicos no solo dejen de esforzarse en sus tareas principales, sino que también reduzcan su participación en comportamientos que benefician el ambiente laboral, como la colaboración o el apoyo a compañeros. De manera similar, Corbeanu et al. (2023) señalan que el cinismo actúa como una protección de los empleados frente al agotamiento, pero a costa de su motivación y compromiso, lo que agrava la disminución del desempeño.

Al comparar los resultados del presente estudio con los de Shaukat et al. (2017), se observan similitudes en la relación negativa entre el agotamiento y el desempeño laboral, aunque con variaciones en la magnitud de la correlación: el coeficiente de Spearman en este estudio es  $r=-.402$ , mientras que en el de Shaukat es  $r=-.518$ . En cuanto a la eficacia profesional, en la presente investigación se encontró una correlación negativa débil pero significativa ( $r=-.398$ ,  $p<.001$ ), mientras que en el estudio de Bernales-Turpo et al. (2022), la correlación fue más fuerte ( $r=-.59$ ), sugiriendo un mayor impacto de la ineficacia profesional en el contexto de los trabajadores de la salud durante la pandemia. Estas discrepancias pueden explicarse por diferencias contextuales entre los estudios, dado que el presente trabajo se centra en el sector de telecomunicaciones, mientras que Bernales-Turpo et al. (2022) se enfocó en profesionales de la salud bajo una situación de alta demanda como la pandemia de COVID-19.

Con respecto a los resultados de la prueba U de Mann-Whitney, se confirma que los trabajadores más jóvenes (entre 22 y 33 años) experimentan niveles significativamente más altos de burnout en comparación con sus colegas de mayor edad (34 a 45 años), lo que respalda los hallazgos de Marchand et al. (2018). La media aritmética del grupo más joven (50.18) frente al grupo de mayor edad (38.27) evidencia esta mayor susceptibilidad, asociada a factores como la falta de experiencia y la dificultad para gestionar altas demandas laborales. En línea con estos resultados, el estudio de Charria-Isaacs et al. (2022), realizado en una institución hospitalaria de Villavicencio, Colombia, también identificó que los jóvenes (menores de 30 años) presentaron los mayores porcentajes de Cansancio Emocional alto (12.2%) y

Despersonalización (21.1%), en contraste con los grupos de mayor edad, quienes registraron valores más bajos en ambas dimensiones. Además, Blanch y Aluja (2012) refuerzan que los trabajadores más experimentados desarrollan un mayor control sobre su entorno laboral y recursos más efectivos para mitigar el estrés, lo que explica sus menores niveles de burnout. Estos hallazgos resaltan la relevancia de considerar la edad como un factor clave para diseñar estrategias específicas de prevención y apoyo.

En cuanto a la diferencia del burnout experimentado entre hombres y mujeres, los resultados de la prueba de U de Mann-Whitney muestran una diferencia significativa con las mujeres presentando una media aritmética de 47.0 frente a 43.6 para los hombres. Lo hallado refleja cómo las desigualdades en la distribución de roles familiares y laborales contribuyen al mayor riesgo de burnout en las mujeres. Este hallazgo respalda estudios previos, como los de Blanch y Aluja (2012) y Marchand et al. (2018), que señalan que las mujeres enfrentan una doble carga: no solo deben cumplir con sus responsabilidades laborales, sino que también suelen ser las principales cuidadoras en el hogar. Este conflicto trabajo-familia más agudo genera mayores niveles de agotamiento emocional en las mujeres, lo que explica la diferencia significativa observada en los niveles de burnout.

Además, el hecho de que los hombres tiendan a beneficiarse más del apoyo familiar para mitigar el burnout, mientras que las mujeres dependen más del apoyo del supervisor, resalta cómo los roles tradicionales de género siguen influyendo en la experiencia del burnout (Blanch & Aluja, 2012). A pesar de los avances en la participación masculina en las tareas del hogar, las mujeres siguen asumiendo la mayor parte de estas responsabilidades, lo que agrava su carga emocional y contribuye a un mayor agotamiento (Marchand et al., 2018).

En síntesis, los resultados del presente estudio evidencian una relación negativa moderada entre el burnout y el desempeño laboral en el sector de telecomunicaciones de Arequipa, similar a lo encontrado en investigaciones previas, aunque con diferencias

contextuales en cuanto a la magnitud y significancia de estas correlaciones. La dimensión del cinismo mostró la mayor asociación negativa con el desempeño, poniendo de manifiesto el rol de los factores emocionales y relacionales en la disminución del rendimiento. Además, se constató que los empleados más jóvenes presentan niveles más altos de burnout en comparación con sus pares de mayor edad, y que las mujeres experimentan un burnout significativamente mayor que los hombres, sugiriendo que tanto la edad como el género influyen en la forma en que se experimenta y afronta el desgaste laboral.

Estos hallazgos resaltan la importancia de reconocer la complejidad y la variabilidad del burnout según el contexto, la edad y el género, así como la relevancia de factores mediadores como la autorregulación cognitiva. Comprender la naturaleza multifacética de esta relación es fundamental para diseñar intervenciones organizacionales más efectivas. Estrategias que promuevan la gestión emocional, el equilibrio entre las demandas laborales y personales, y el desarrollo de habilidades de afrontamiento pueden no solo reducir el burnout, sino también mejorar el desempeño laboral en entornos exigentes.

## Conclusiones

**Primera.** Se halló una relación negativa moderada entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa. Este resultado apoya la hipótesis de que existe una correlación significativa entre burnout y desempeño.

**Segunda.** Se halló que el cinismo tiene la correlación negativa más fuerte con el desempeño laboral, lo que indica que esta dimensión del burnout está más estrechamente relacionada con un menor desempeño.

**Tercera.** Se encontró una relación negativa moderada entre el agotamiento, como dimensión del burnout, y el desempeño laboral. Este hallazgo indica que los empleados con mayor agotamiento tienden a reportar menor desempeño laboral.

**Cuarta.** En cuanto a la ineficacia profesional, se observó una relación negativa débil con el desempeño laboral, lo que sugiere que, aunque la ineficacia profesional está relacionada con el desempeño, su asociación es menor en comparación con otras dimensiones del burnout.

**Quinta.** Se identificó una diferencia significativa en los niveles de burnout entre los grupos de edad. Los trabajadores más jóvenes (22-33 años) presentan niveles de burnout significativamente más altos en comparación con los trabajadores de mayor edad (34-45 años). También se encontraron diferencias significativas en todas las dimensiones del burnout según la edad, siendo los empleados más jóvenes los más afectados por el agotamiento, la ineficacia profesional y el cinismo.

**Sexta.** Se encontró una diferencia significativa en los niveles de burnout entre hombres y mujeres, con las mujeres presentando niveles más altos en todas las dimensiones del burnout.

## Sugerencias

**Primera.** Se recomienda al sector de telecomunicaciones implementar programas de entrenamiento en desarrollo cognitivo y técnicas de autorregulación para mitigar los efectos del burnout en el desempeño laboral, ayudando a los empleados a manejar mejor el estrés y mantener su rendimiento.

**Segunda.** Se sugiere desarrollar programas de capacitación y mentoría para trabajadores jóvenes (22-33 años), enfocados en resiliencia, gestión del tiempo y manejo del estrés, promoviendo además el apoyo de empleados más experimentados como mentores.

**Tercera.** Se recomienda a futuros investigadores utilizar los cuestionarios aplicados en este estudio (MBI-GS y IWPQ), ya que demostraron altos niveles de confiabilidad en el contexto peruano, con un Alfa de Cronbach superior a .9 en ambos instrumentos.

**Cuarta.** Se sugiere realizar investigaciones sobre el papel de la autorregulación cognitiva como factor atenuante en la relación entre burnout y desempeño laboral, para diseñar estrategias de intervención basadas en el desarrollo cognitivo.

### Limitaciones

**Primera.** Una de las limitaciones del estudio es que fue realizado exclusivamente en el sector de telecomunicaciones, lo que implica que sus resultados no pueden ser generalizados a otros sectores. Sin embargo, los hallazgos pueden servir como punto de comparación para estudios en otros ámbitos laborales.

**Segunda.** La medición se basa únicamente en cuestionarios auto informados, lo que puede generar sesgos de respuesta y limitar la objetividad en la evaluación de las variables.



## Referencias

- Abbasi, M., Monazzam, M. R., Karanika-Murray, M., Shamsipour, M., & Arabalibeik, H. (2022). Development and validation of an individual job performance questionnaire (IJPQ). *Work, 73*(1), 309–320. <https://doi.org/10.3233/WOR-211004>
- Ancco, R. D., Calderón, D. G., Quispe, G. R., Pacompia, J. F., & Quispe, J. del R. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista Vive, 6*(17), 491–502. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2022). *Nota de Productividad Perú: Productividad es la clave para retomar la senda de crecimiento*. <https://scioteca.caf.com/handle//123456789/1948>
- Bernales-Turpo, D., Quispe-Velasquez, R., Flores-Ticona, D., Saintila, J., Ruiz Mamani, P. G., Huancahuire-Vega, S., Morales-García, M., & Morales-García, W. C. (2022). Burnout, Professional Self-Efficacy, and Life Satisfaction as Predictors of Job Performance in Health Care Workers: The Mediating Role of Work Engagement. *Journal of Primary Care & Community Health, 13*, 215013192211018. <https://doi.org/10.1177/21501319221101845>
- Blanch, A., & Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work–family conflict, and burnout: Sex differences. *Human Relations, 65*(7), 811–833. <https://doi.org/10.1177/0018726712440471>
- Brera, A. S., Arrigoni, C., Dellafiore, F., Odone, A., Magon, A., Nania, T., Pittella, F., Palamenghi, L., Barello, S., & Caruso, R. (2021). Burnout syndrome and its determinants among healthcare workers during the first wave of the Covid-19 outbreak in Italy: a cross-sectional study to identify sex-related differences. *Med Lav, 112*(4), 306–319.
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2*(1), 47–74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Charbonnier-Voirin, A., & Roussel, P. (2012). Adaptive Performance: A New Scale to Measure Individual Performance in Organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration, 29*(3), 280–293. <https://doi.org/10.1002/cjas.232>
- Charria-Isaacs, J., Giraldo-Jaramillo, J., Mora-Bustos, C., Ángel-Jaramillo, J., & Balaguera-Rojas, M. del P. (2022). Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en el

- personal del hospital departamental de Villavicencio (Colombia). *Diversitas*, 18(2).  
<https://doi.org/10.15332/22563067.8175>
- Corbeanu, A., Iliescu, D., Ion, A., & Spînu, R. (2023). The link between burnout and job performance: a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(4), 599–616. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2023.2209320>
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- El Peruano. (2023). *La población ocupada se incrementaría en 192,000*.  
<https://elperuano.pe/noticia/218993-la-poblacion-ocupada-se-incrementaria-en-192000>
- Fernández-Arata, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MGI - GS en trabajadores peruanos. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(1), 9–20.
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81.  
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Gomes, G. P., Ribeiro, N., & Gomes, D. R. (2022). The Impact of Burnout on Police Officers' Performance and Turnover Intention: The Moderating Role of Compassion Satisfaction. *Administrative Sciences*, 12(3), 92.  
<https://doi.org/10.3390/admsci12030092>
- Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
- Hernández- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huapaya, T., & La Rosa, F. (2022). *Procrastinación y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2022* [Tesis de psicología, Universidad César Valejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92855/Huapaya\\_TTV-La%20Rosa\\_PFC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92855/Huapaya_TTV-La%20Rosa_PFC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hunter, J. E. (1986). Cognitive ability, cognitive aptitudes, job knowledge, and job performance. *Journal of Vocational Behavior*, 29(3), 340–362.  
[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(86\)90013-8](https://doi.org/10.1016/0001-8791(86)90013-8)

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Evolución de los indicadores de empleo e ingresos por departamento, 2007 - 2021*.  
[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1870/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1870/libro.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2024). *Ergonomía y psicología aplicada*.  
<https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2013.%20Estrés%20laboral.pdf>
- Koo, B., Yu, J., Chua, B.-L., Lee, S., & Han, H. (2020). Relationships among Emotional and Material Rewards, Job Satisfaction, Burnout, Affective Commitment, Job Performance, and Turnover Intention in the Hotel Industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 21(4), 371–401.  
<https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1663572>
- Koopmans, L., Benaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609–619. <https://doi.org/10.3233/WOR-152237>
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 19(3), 192–207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554.  
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Leiter, M. P., Maslach, C., & Frame, K. (2015). Burnout. In *The Encyclopedia of Clinical Psychology* (pp. 1–7). John Wiley & Sons, Inc.  
<https://doi.org/10.1002/9781118625392.wbecp142>
- Lemonaki, R., Xanthopoulou, D., Bardos, A. N., Karademas, E. C., & Simos, P. G. (2021). Burnout and job performance: a two-wave study on the mediating role of employee cognitive functioning. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(5), 692–704. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1892818>
- Lim, S., Song, Y., Nam, Y., Lee, Y., & Kim, D. (2022). Moderating Effect of Burnout on the Relationship between Self-Efficacy and Job Performance among Psychiatric Nurses for COVID-19 in National Hospitals. *Medicina*, 58(2), 171.  
<https://doi.org/10.3390/medicina58020171>

- Lubbadeh, T. (2020). JOB BURNOUT: A GENERAL LITERATURE REVIEW. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7–15.  
<https://doi.org/10.32479/irmm.9398>
- Malinauskas, R., Grinevicius, M., & Malinauskiene, V. (2022). Burnout among Telecommunication Sales Managers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), 11249. <https://doi.org/10.3390/ijerph191811249>
- Marchand, A., Blanc, M.-E., & Beauregard, N. (2018). Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms? *Occupational Medicine*, 68(6), 405–411.  
<https://doi.org/10.1093/occmed/kqy088>
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal*, 69(2), 143–152. <https://doi.org/10.1037/cpb0000090>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). The Maslach Burnout Inventory Manual. In C. Zalaquett & R. Wood (Eds.), *Evaluating Stress: A Book of Resources* (pp. 191–218).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2019). *Subsector telecomunicaciones: Ocupaciones frecuentes y oferta a nivel nacional*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/458911/telecomunicaciones.pdf?v=1617617028>
- Motowildo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*, 10(2), 71–83.  
[https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1)
- Muñoz del Carpio, A., Zevallos-Rodríguez, J. M., Arias-Gallegos, W. L., Jara-Terrazas, J., Chuquipalla-Zamalloa, M., Alarcón-Guzmán, X., Velazco, J., & Salazar, M. M. (2022). Síndrome de Burnout en trabajadores de salud del Hospital de Arequipa (Perú) durante la pandemia. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 60(3), 262–272.  
<https://doi.org/10.4067/s0717-92272022000300262>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud ocupacional: los trabajadores de la salud*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>

- OSIPTTEL. (2023). *Sector telecomunicaciones aporta el 4,8% del PBI nacional*.  
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/sector-telecomunicaciones-aporta-el-4-8-del-pbi-nacional/>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168–185.  
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>
- Ramawickrama, J., Opatha, P., & PushpaKumari, M. (2017). A Synthesis towards the Construct of Job Performance. *International Business Research*, 10(10), 66.  
<https://doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66>
- Rathnaweera, J., & Jayatilake, L. (2020). Construct of Employee Job Performance: Conceptual discussion on definitions and dimensions. *Journal of Management*, 4(2), 1–33.
- Rotenstein, L. S., Torre, M., Ramos, M. A., Rosales, R. C., Guille, C., Sen, S., & Mata, D. A. (2018). Prevalence of Burnout Among Physicians. *JAMA*, 320(11), 1131.  
<https://doi.org/10.1001/jama.2018.12777>
- Rubel, M., & Kee, D. (2013). Perceived Support and Employee Performance: The Mediating Role of Employee Engagement. *Life Science Journal*, 10(4), 2557–2567.
- Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del burnout: Nuevas perspectivas. In *El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales* (pp. 27–43). Diputación de Valencia.
- Salanova, M., Schaufeli, W., & Llorens, S. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 16(2), 117–134.
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S. (1996). Maslach Burnout Inventory - General Survey. In S. Maslach, S. Jackson, & M. Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd ed.)*. Consulting Psychologists Press.
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation Coefficients. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763–1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Shaukat, R., Yousaf, A., & Sanders, K. (2017). Examining the linkages between relationship conflict, performance and turnover intentions. *International Journal of Conflict Management*, 28(1), 4–23. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-08-2015-0051>
- Sobaih, A. E. E., Ibrahim, Y., & Gabry, G. (2019). Unlocking the black box: Psychological contract fulfillment as a mediator between HRM practices and job performance.

*Tourism Management Perspectives*, 30, 171–181.

<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.03.001>

Solano, S., & Rajo, C. (2021). *Síndrome de burnout y motivación en trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, 2021* [Tesis para licenciatura en psicología ]. Universidad Peruana Los Andes.

Tsai, H.-J., & Tsou, M.-T. (2022). Age, Sex, and Profession Difference Among Health Care Workers With Burnout and Metabolic Syndrome in Taiwan Tertiary Hospital—A Cross-Section Study. *Frontiers in Medicine*, 9. <https://doi.org/10.3389/fmed.2022.854403>

Vargas, D. (2023). *Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023* [Tesis de Psicología, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120529/Vargas\\_ADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120529/Vargas_ADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Viveros, O., & Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*, 41(31), 238–251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., Fan, X., Guo, X., Liu, H., & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 204–211. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>

Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2394.

<https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>

## Anexos

### Anexo 1. Cuestionario de Síndrome de Burnout

**Tabla 11**

*Cuestionario MBI – GS*

Dimensión	Número	Ítem
A	1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo
A	2	Estoy 'consumido' al final de un día de trabajo
A	3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo
A	4	Trabajar todo el día es una tensión para mí
IP	5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo
A	6	Estoy "quemado" por el trabajo
IP	7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización
C	8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto
C	9	He perdido entusiasmo por mi trabajo
IP	10	En mi opinión soy bueno en mi puesto
C	11	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo
IP	12	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo
IP	13	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto
C	14	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo
C	15	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo
IP	16	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas

*Nota.* Tomado de Salanova et al. (2000), quien publicó el cuestionario original de (Schaufeli et al., 1996).

**Tabla 12***Clasificación de las puntuaciones*

<b>Nivel</b>		<b>Agotamiento</b>	<b>Cinismo</b>	<b>Ineficacia Profesional</b>	<b>Burnout</b>
Muy Bajo	> 5%	< .4	< .2	< 2.83	< 1.14
Bajo	5 - 25%	.5 – 1.2	.3 – .5	2.83 – 3.83	1.14 – 1.84
Medio (Bajo)	25 - 50%	1.3 – 2.0	.6 – 1.24	3.84 – 4.5	1.85 – 2.58
Medio (Alto)	50 - 75%	2.1 – 2.8	1.25 – 2.25	4.51 – 5.16	2.59 – 3.40
Alto	75 - 95%	2.9 – 4.5	2.26 - 4	5.17 – 5.83	3.41 – 4.78
Muy Alto	> 95%	> 4.5	> 4.0	> 5.83	> 4.78

*Nota.* Adaptado de Salanova (2006).

### **Modelo de cuestionario de síndrome de burnout para su aplicación**

Indique con honestidad su percepción sobre las siguientes afirmaciones: (0) Nunca, (1) Casi nunca, (2) Algunas veces, (3) Regularmente, (4) Bastantes veces, (5) Casi siempre, (6) Siempre.

Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo\_\_\_\_\_

Estoy 'consumido' al final de un día de trabajo\_\_\_\_\_

Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo\_\_\_\_\_

Trabajar todo el día es una tensión para mí\_\_\_\_\_

Estoy "quemado" por el trabajo\_\_\_\_\_

He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto\_\_\_\_\_

He perdido entusiasmo por mi trabajo\_\_\_\_\_

Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo\_\_\_\_\_

Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo\_\_\_\_\_

Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo\_\_\_\_\_

Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización\_\_\_\_\_

En mi opinión soy bueno en mi puesto\_\_\_\_\_

Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo\_\_\_\_\_

He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto\_\_\_\_\_

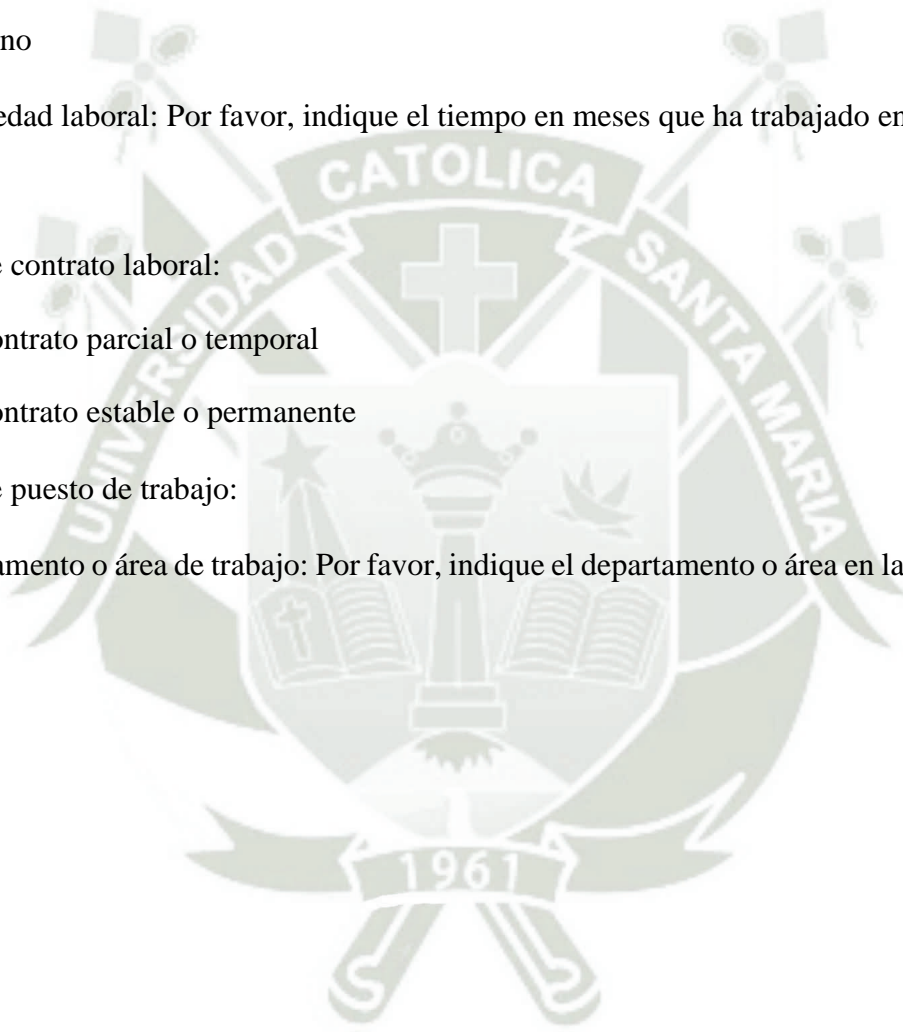
En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas\_\_\_\_\_

Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado\_\_\_\_\_

## Anexo 2. Cuestionario de Desempeño Laboral y Sección de Datos Demográficos

### Sección de demográfica

- Edad: Por favor, manifieste su edad (en años cumplidos)
- Sexo:
  - Masculino
  - Femenino
- Antigüedad laboral: Por favor, indique el tiempo en meses que ha trabajado en su presente trabajo.
- Tipo de contrato laboral:
  - . Contrato parcial o temporal
  - . Contrato estable o permanente
- Tipo de puesto de trabajo:
- Departamento o área de trabajo: Por favor, indique el departamento o área en la que trabaja.



**Tabla 13***Cuestionario de desempeño laboral (IWPQ)*

Número	Dimensión	Ítem
1	Desempeño de la tarea	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.
2		He sido capaz de establecer prioridades.
3		He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.
4		He gestionado bien mi tiempo.
5	Desempeño contextual	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.
6		He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.
7		He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.
8		He asumido responsabilidades adicionales.
9		He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.
10		He participado activamente en reuniones y/o consultas.
11	Comportamiento laboral contraproducente	He empeorado los problemas del trabajo.
12		Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.
13		He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.
14		He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.

*Nota.* El cuestionario original IWPQ es de Koopmans et al. (2016) y su adaptación al Perú fue realizada por Geraldo (2022), p. 81. La dimensión de comportamiento laboral contraproducente se codifica de forma inversa.

**Tabla 14***Baremo para clasificar los puntajes del cuestionario de desempeño laboral*

Variable	Ítems	Rango posible	Bajo	Medio	Alto
Desempeño de tarea	4	4 – 20	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Desempeño contextual	6	6 – 30	6 – 14	15 – 23	24 – 30
Comportamiento laboral contraproducente	4	4 – 20	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Desempeño laboral	14	14 – 70	14 – 32	33 – 51	52 – 70

*Nota.* Elaborado con base en la estructura del cuestionario propuesto por Geraldo (2022).

### **Cuestionario de desempeño laboral para ser aplicado**

Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión, según la escala siguiente: Nunca = 1, Casi Nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5

He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo: \_\_\_

He sido capaz de establecer prioridades: \_\_\_

He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente: \_\_\_

He gestionado bien mi tiempo: \_\_\_

Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas: \_\_\_

He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo: \_\_\_

He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas: \_\_\_

He asumido responsabilidades adicionales: \_\_\_

He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo: \_\_\_

He participado activamente en reuniones y/o consultas: \_\_\_

He empeorado los problemas del trabajo: \_\_\_

Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos: \_\_\_

He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo: \_\_\_

He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo: \_\_\_

### Anexo 3. Operacionalización del Síndrome de Burnout

**Tabla 15**

*Operacionalización del síndrome de burnout*

Variable	Dimensión	Nro.	Indicador	Escala
Síndrome de burnout	Agotamiento	1	Emocionalmente agotado por el trabajo	Escala ordinal (Escala Likert)
		2	Consumido al final del día de trabajo	
		3	Cansancio matutino antes de un nuevo día de trabajo	
		4	Tensión por trabajar todo el día	
		6	Sentimiento de estar "quemado" por el trabajo	
		8	Pérdida de interés por el trabajo	
	Cinismo	9	Pérdida de entusiasmo por el trabajo	
		11	Dudas sobre la trascendencia y valor del trabajo	
		14	Incremento en el cinismo respecto a la utilidad del trabajo	
		15	Dudas repetidas sobre la trascendencia y valor del trabajo	
	Ineficacia profesional	5	Capacidad de resolver eficazmente problemas laborales	
		7	Contribución efectiva a los objetivos de la organización	
		10	Percepción personal de competencia en el puesto	
		12	Motivación por alcanzar objetivos laborales	
		13	Logros valiosos alcanzados en el puesto	
		16	Seguridad en la eficacia para finalizar tareas	

Nota. Elaborado a partir del instrumento MBI – GS de (Schaufeli et al., 1996), publicado por Salanova et al. (2000).

## Anexo 4. Operacionalización del Desempeño Laboral

**Tabla 16**

*Operacionalización de desempeño laboral*

Variable	Dimensión	Nro.	Indicador	Escala
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	1	Organización del trabajo para tiempo justo	Escala ordinal (Likert)
		2	Capacidad de establecer prioridades	
		3	Eficiencia en la ejecución del trabajo	
		4	Gestión eficaz del tiempo	
	Desempeño contextual	5	Iniciativa en comenzar nuevas tareas	
		6	Mantenimiento de conocimientos actualizados	
		7	Creación de soluciones creativas	
		8	Asumir responsabilidades adicionales	
		9	Búsqueda continua de nuevos retos	
		10	Participación activa en reuniones	
	Comportamiento laboral contraproducente	11	Agravamiento de problemas en el trabajo	
		12	Enfoque en aspectos negativos del trabajo	
		13	Comunicación de negatividades con compañeros	
		14	Discusión de aspectos negativos fuera de la organización	

## Anexo 5. Matriz de Consistencia

**Tabla 17**

*Matriz de consistencia*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Instrumentos
<p>Pregunta general:</p> <p>¿Cómo se relacionan el desempeño laboral y el síndrome de burnout en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Analizar la relación entre cinismo y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.</li> <li>× Analizar la relación entre agotamiento y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.</li> <li>× Analizar la relación entre ineficacia profesional y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.</li> <li>× Identificar diferencias significativas en el nivel de burnout según la edad de los colaboradores del sector de telecomunicaciones en Arequipa, 2024.</li> <li>× Identificar diferencias significativas en el nivel de burnout según el sexo de los colaboradores del sector de telecomunicaciones en Arequipa, 2024.</li> </ul>	<p>General:</p> <p>Hg: Existe una correlación negativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de burnout</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>Síndrome de burnout</p> <p>MBI - GS, por Schaufeli et al. (1996).</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>IWPQ por Koopmans et al. (2016), adaptado al Perú por Geraldo (2022)</p>

## **Anexo 6. Consentimiento Informado**

### **Información sobre el consentimiento informado**

Se le invita a formar parte de un estudio de investigación desarrollado por Fernando Johakin Rojas Suca y Anghela de Cielo Chani Arredondo de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica de Santa María. Este estudio es parte de su proyecto de tesis y se centra en la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores del sector de telecomunicaciones de Arequipa, 2024.

El objetivo del estudio es analizar cómo el síndrome de burnout se asocia con el desempeño laboral. La participación consiste en completar unos cuestionarios que toman aproximadamente 15 minutos.

Se asegura que toda la información proporcionada se manejará con la máxima confidencialidad. Las respuestas se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles al equipo de investigación. No se empleará información que permita la identificación personal en los informes o publicaciones derivados de este estudio.

La participación es totalmente voluntaria, y se puede declinar participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalización o pérdida de beneficios. Al aceptar, el participante da su consentimiento voluntario para su inclusión en este estudio.

### **Autorización**

Confirmando que he leído la información proporcionada arriba. He podido realizar preguntas acerca del estudio, las cuales han sido contestadas satisfactoriamente. Comprendo

que tengo la libertad de retirarme del estudio en cualquier momento, sin efectos adversos. Por lo tanto, al participar doy mi consentimiento voluntario para formar parte de este estudio.

