



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del tiempo y el Síndrome de Burnout de los  
colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Luyo Salas, Lucero (ORCID: 0000-0002-9535-8325)

**ASESOR:**

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## Dedicatoria

Dedico mi tesis a Dios por haberme dado la vida y permitido culminar mi carrera profesional. A mis padres, por haber sido componente principal en mi vida y haberme acompañado y apoyado en todo momento. A mis familiares, por haberme alentado a cumplir con mi sueño y alimentado mis esperanzas. A mis amigos, por haber sido partícipes de mi historia profesional y brindarme su amistad sincera.

Lucero Luyo Salas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por su infinito amor y misericordia, a mis padres Maritza Salas y Bernabé Luyo por haber depositado toda su confianza en mí y apoyarme en cada proyecto de superación personal, a mis hermanas Lady Patricia y Katherin que son mi fuerza, mi familia por haber estado al pendiente de mi formación académica y por último a mis amigos, por haberme llenado de momentos de alegrías y dado aliento para salir adelante.

Lucero Luyo Salas.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. MARCO METODOLÓGICO.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población y muestra. ....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Análisis de Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Gestión del tiempo y el Síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020 .....	<b>22</b>
<b>Tabla 2.</b> Análisis descriptivo de la variable Gestión del tiempo de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020 .....	<b>23</b>
<b>Tabla 3.</b> Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020 .....	<b>24</b>
<b>Tabla 4.</b> Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	<b>25</b>
<b>Tabla 5.</b> Análisis de correlación entre gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. ....	<b>26</b>
<b>Tabla 6.</b> Análisis de correlación entre planificación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. ....	<b>27</b>
<b>Tabla 7.</b> Análisis de correlación entre organizar y la desesperación de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. ....	<b>27</b>
<b>Tabla 8.</b> Análisis de correlación entre evaluación y la realización personal de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. ....	<b>28</b>

## Resumen

La tesis, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú. La investigación es de tipo básica, de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo correlacional ya que realiza la evaluación sobre el grado de relación entre las variables de estudio. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal debido a que se llevó a cabo el proceso de investigación sin tener que manipular las variables. Abarcó una población y muestra igual a 50 colaboradores del área de cross selling de la empresa Allus Spain sucursal del Perú y estuvo compuesta por hombres y mujeres, se encuestó al total de la población, para ello se hizo uso de instrumentos, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos y se comprobó su fiabilidad mediante el Alpha de Crombach, en la cual la variable gestión del tiempo obtuvo un valor de 0.769 y la variable síndrome de burnout obtuvo un valor de 0.798; esto indica que la fiabilidad de los instrumentos es buena. Los resultados muestran que, Existe correlación positiva baja entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. Esto se afirma debió a que mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.359 que corresponde a una correlación positiva y un p valor igual a 0,010 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una correlación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. En base a este resultado, se establece que, el síndrome de burnout se encuentra condicionando de manera media a la gestión del tiempo, con lo cual se determina que la gestión del tiempo no es la principal causa de la presencia del síndrome dentro de la muestra estudiada, si bien esta muestra una incidencia media, no es la principal causante de ello, por lo cual, a pesar de que se mejore la gestión del tiempo, esta no generará impacto positivo sobre la disminución del síndrome.

**Palabras clave:** Gestión del tiempo, síndrome de burnout, colaboradores.

## Abstract

The general objective of the present study was to determine the relationship between time management and Burnout syndrome in the collaborators of Allus Spain Sucursal del Perú. The research is of a basic type, with a quantitative approach with a correlational descriptive scope, since it performs the evaluation of the degree of relationship between the study variables. The research design was non-experimental, cross-sectional because the research process was carried out without having to manipulate the variables. It encompassed a population and a sample equal to 50 collaborators from the cross selling area of the Allus Spain branch of Peru and was composed of men and women, the entire population was surveyed, for this, instruments were used, which were validated By means of expert judgment and its reliability was verified using the Crombach Alpha, in which the time management variable obtained a value of 0.769 and the burnout syndrome variable obtained a value of 0.798; this indicates that the reliability of the instruments is good. The results show that, There is a low positive correlation between time management and Burnout syndrome in the collaborators of Allus Spain, Peru branch, Lima 2020. This is stated due to the fact that the Spearman Rho statistical analysis obtained the coefficient of 0.359, which corresponds to a positive correlation and a p value equal to 0.010 ( $p\text{-value} \geq 0.05$ ), therefore, the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted, this means that there is no significant correlation between the management of time and the burnout syndrome of the collaborators of Allus Spain branch of Peru, Lima 2020. Based on this result, it is established that, the burnout syndrome is conditioning in a medium way to time management, with which determines that time management is not the main cause of the presence of the syndrome within the sample studied, although this shows a medium incidence, it is not the main cause of it, therefore Although time management is improved, it will not have a positive impact on the reduction of the syndrome.

**Keywords:** Time management, burnout syndrome, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia la competencia laboral siempre ha sido un tema muy tocado en todo el mundo ya que cada día las exigencias son mayores por parte de las empresas, sin embargo también se ha podido observar que los conocimientos se han actualizado ya que ahora el sistema laboral ha cambiado bastante muchos se niegan al cambio y otros nos sumamos a ellos esto ha generado también en las personas estrés e incomodidad porque algunos no quieren adaptarse al cambio la angustia de algunos colaboradores porque el tipo de trabajo al que estaban acostumbrados no va más, se refleja en su comportamiento y esto está produciendo un cuadro de estrés en los mismos.

En el ámbito internacional la revista Entrepreneur de EE. UU, según Colombo (2019) indicó que: los colaboradores tenemos al alcance maneras de poder controlar el estrés, sin embargo, hay un límite donde se saturan los humanos llegando a un punto donde hay desgaste la cual puede ser proveniente de meses o años padeciendo este mal, es por eso que debemos optar por las herramientas que tenemos por qué a la larga los daños pueden tener consecuencias inevitables en la salud. Es por ello que los colaboradores se ven expuestos ante este estrés laboral causando un daño sobre su personalidad actualmente tenemos el conocido síndrome de Burnout una enfermedad que ataca a los colaboradores cuando se encuentran gestionando mal su tiempo que no saben cómo organizarse y alcanzan el límite de estrés en su cuerpo, las consecuencias están a la vista hasta llegar a un punto de no importarles nada su puesto de trabajo y odiarlo.

En el ámbito de Latinoamérica el Artículo de: Osorio y Cárdenas (2016) en su artículo concluyen que son muchas las investigaciones acerca del estrés en los centros de trabajos y estas son consecuencias a las situaciones que viven los colaboradores, de acuerdo a Selye nos dice que el estrés es parte de nuestro organismo diferente a la relajación de cada ser humano porque se sabe que no todos los cuerpos reaccionan igual.

En el ámbito Nacional según el Diario Gestión de Perú (2019) indicó que: "hace poco, en mayo de 2019, acabó de ser catalogado como una enfermedad este

síndrome que causa trastornos mentales, según última información de la Organización Mundial de la Salud (OMS) describió al síndrome del Burnout como que causa daños en la salud mental de las personas esto es producido a falta de trabajo y también al agotamiento debido al estrés laboral esto es fácil de identificar porque se dice que podremos percibirlo cuando el colaborador tiene poco interés en el trabajo y a la falta de energía para desarrollar sus labores de tal manera que reducirá su productividad laboral, también podemos asociar a esto la gestión de su tiempo ya que muchos colaboradores cuentan con un tiempo determinado para realizar ciertas tareas y al no cumplirlas empiezan a saturarse provocando cuadros de estrés en los mismos por eso se dice que tenemos que manejar mejor nuestros tiempos para evitar estresarnos dentro del ámbito laboral. Por otro lado también podemos hablar sobre la variable gestión del tiempo en el ámbito nacional Según Rodríguez (2020) Nos lo describe con uno un valor muy importante en nuestra vida a diario debemos usarlo bien, porque depende mucho de la mala gestión que tenemos y a causa de ellos no logramos lo planteado o establecido en el día, mencionando que la gestión del tiempo depende mucho de cómo nos manejemos a diario si tenemos un itinerario o si ya está pensado nuestro día, por lo general saltamos lo planeado es ahí cuando caemos en errores teniendo como resultado estrés laboral.

Con respecto a formulación del problema, como problema General tenemos: ¿De qué manera se relaciona La gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020? De acuerdo a los problemas específicos tenemos los siguientes: ¿Cómo se relaciona la planificación y el agotamiento emocional en los colaboradores de Allus Spain Sucursal de Perú, Lima 2020? el siguiente problema específico es ¿Cómo se relaciona organizar y la desesperación de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020? Y como ultimo tenemos: ¿Cómo se relaciona la evaluación con la realización personal de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020?

**Justificación del estudio en la justificación teórica** desde el punto de vista teórico la presente investigación busca generar reflexión en las variables

Gestión del tiempo y Síndrome de burnout logrando obtener resultados verídicos de la empresa Allus Spain sucursal del Perú de esta manera poder identificar si hay colaboradores que se encuentren laborando en condiciones no adecuadas y sean víctimas del estrés laboral con estos resultados poder ayudar la optimización de sus tiempos generando gran valor en ellos y que puedan alcanzar sus objetivos.

**Justificación metodológica** para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio entre las dos variables planteadas por esta investigación se usó un cuestionario que antes de ponerlo en práctica fue valorado obteniendo la confiabilidad y validación para ser empleados en nuestro grupo de colaboradores muestreados.

Para esta presente investigación se tomó como muestra un conjunto de colaboradores que trabaja en el área de representantes de la empresa Allus Spain sucursal del Perú para poder obtener respuesta y definir si existe relación entre nuestras variables Gestión del tiempo y síndrome de burnout

**Justificación práctica** como finalidad tuvo que los resultados de la presente investigación sean puestos a disposición de la gerente de la empresa Allus Spain sucursal del Perú dando así a conocer las fortalezas y debilidades encontradas como resultado, dándole así total responsabilidad para mejorar el ambiente laboral con sus colaboradores, sin embargo, esta investigación busca encontrar la relación entre la gestión del tiempo y el síndrome del burnout de esta manera poder servir como fuente para otras investigaciones.

**Justificación Social** tuvo como intención mediante esta investigación Gestión del tiempo y síndrome de burnout se busca que las organizaciones busquen medios de ayuda y faciliten herramientas a sus colaboradores de esta manera se pueda menorar los casos con el síndrome que tiene como repercusión el agotamiento laboral a causa de una mala gestión mediante sus procesos de trabajo. La finalidad fue buscar concientizar a la sociedad para que puedan ponerse en contacto con las organizaciones y de la mano mejorar la calidad de vida de los que brindamos el tiempo para mejorar las empresas con nuestro

trabajo.

La investigación de la Gestión del tiempo y el síndrome de burnout, pudo permitir que lográramos resultados verídicos y de esa manera se pueda implementar estrategias para que los colaboradores puedan tener una motivación y su trabajo sea más placentero y menos intenso.

**Como hipótesis general tenemos:** Existe relación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. Seguido presentamos las **hipótesis específicas:** Existe relación significativa entre la planificación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Existe relación significativa entre organizar y la desesperación de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Existe relación significativa entre evaluación y la realización personal de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.

**Objetivo General** Determinar la relación entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú. Y como **objetivo específico** esta: Determinar la relación que entre planificación y agotamiento emocional de los colaboradores en Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. También tenemos al siguiente que es determinar la relación de la planificación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020, y por último esta determinar la relación entre la evaluación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los estudios internacionales, se mostraron algunos hallazgos relevantes y estas son: Coyoy (2013) Investigo a la variable Administración del tiempo y a la variable Eficacia de los colaboradores y con su investigación realizada el concluye que los colaboradores de las agencias bancarias de la ciudad de Quetzaltenango conocen claramente los objetivos y las metas de la empresa, para lo cual los empleados deben priorizar su tiempo en el trabajo y no distraerse con otras tareas que no sean del trabajo y así optimizar el tiempo para lograr mejores resultados alcanzando los objetivos planteados de la organización. También menciona que dichos colaboradores no estarían dándole el uso adecuado a las herramientas que tienen al alcance de ellos lo cual hace que en momentos busquen ayuda en sus compañeros de trabajo para ayudarles en su gestión y esto repercute en la demora de atención hacia los clientes generando una incomodidad en dichos clientes. Por otro lado, también Coyoy concluyo que la su administración de su tiempo en la agencia bancaria investigada no está siendo optimo con los colaboradores ya que dejan mucho trabajo a sus jefes directos y no le dan solución al problema porque no se sienten capaces y todo esto va a manos del jefe inmediato hasta superiores de ellos siendo que debería ser resuelto por los mismos agentes de tal agencia. Entonces puedo observar que la gestión del tiempo es muy importante para poder tener buenos resultando ya que el planificar nuestros tiempos hace que seamos más eficaces.

**Joffre (2009)** En su investigación por el Síndrome de Burnout en personal médico de la salud incluso cuando no se logró detectar dicha enfermedad en el personal dedico y a pesar de que el porcentaje estudiado en enfermeras fue muy bajo no deben dejar de lado y de todas maneras optar por alternativas de estrategia para identificar si en algún momento un personal médico tiene algún síntoma y tratarlo a tiempo. A pesar de lo que Jeffer menciono en lo anterior, también se debe decir que algunos profesionales se encuentran en riesgo de padecer esta enfermedad porque presentan sensaciones de cansancio, agotamiento emocional y despersonalización. Por otro lado, es indispensable establecer herramientas de puedan combatir con este síndrome ya que al

encontrarse en un trabajo con alto índice de cansancio pueden ser portadores de la enfermedad, implementar más medidas para este tema más si se trata de los hospitales estatales que en algunos no le dan la importancia del caso.

Ahora presento algunas investigaciones nacionales: **Ayala y Pereda (2019)** es su investigación por buscar respuestas a las estrategias que usas dentro de las universidades públicas licenciadas por SUNEDO si estas estrategias influyen dentro del clima laboral Ayala y pereda concluyen que los planes que usan para las estrategias están ligadas estrechamente al clima laboral ósea que con la planificación y estrategias de sus tiempos hacen que sus labores sean más fáciles esto causa un grato ambiente laboral en las universidades licenciadas del Perú, la gestión del tiempo influye bastante en las actividades de los colaboradores y en su ambiente laboral.

**Miranda (2017)** Nos dice que entre su resultado ha podido obtener en la tabla 12 de su investigación que sus variables de estudio se encuentran muy ligadas tanto la administración del tiempo como adquisición de los productos, con un resultado en su muestra de Spearman de 0.909 con resultado alto y un nivel de significancia de  $p = 0.000$  menor que el 0.0. Aceptando la hipótesis principal de la investigación y rechazamos la hipótesis nula. De esta manera podemos concluir que a mejor manejo de nuestro tiempo con planificación y organización mejoraremos la adquisición de los productos y será más precisa.

**Pilares (2017)** Concluye que en el estudio realizado a los alumnos de la facultad de Economía se encontró relación en la variable administración del tiempo y en la variable rendimiento de los alumnos y esto lo demuestra el análisis que se realizó mediante el Chi cuadrado la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir ambas variables tienen una relación significativa ya que para tener administrado bien nuestro tiempo requiere de planificar, organizar y dividir muy bien nuestro tiempo, y así también podrán alcanzar su metas trazadas que aun que no se den cuenta tienen que optar por estas gestiones para obtener resultados satisfactorios. Como se mencionó la relación que existen en entre estas variables ayuda al rendimiento de los seres humanos tanto estudiantes como quizá en otros ámbitos de la vida ya que muchas veces

dejamos para después las tareas perdiendo de esta manera el tiempo teniendo herramientas importantes al alcance hoy en día como puede ser planificar nuestros tiempos y espacios para alcanzar un mejor resultado esto nos llevara a alcanzar nuestros objetivos que tenemos como prioridad ya sea a mediano o largo plazo.

**Rodríguez (2017)** concluyó que es su estudio realizado los personales de la salud tales como enfermeros el gran porcentaje de población estudiada arrojo que padecían el síndrome de Burnout en un nivel bajo con la probabilidad de subir. También se logró observar que una de sus dimensiones se encuentra muy afectada la falta de realización personal, y esto puede afectar en la salud mental del personal médico. Por otro lado también se logró identificar el cansancio emocional que tienen los colaboradores teniendo por resultado más de 50% de ellos y esto es básicamente por la jornada laboral que tiene acumulando muchas horas continuas que les está perjudicando en su salud que a la larga puede perjudicar incluso a los pacientes ya que ellos no serían atendidos de manera correcta poniendo en juego la salud de los mencionados ya que hasta la empatía se ha perdido ya no tienen sensibilidad por ellos generando una pésima atención que todo esto provoca este síndrome.

**Pacheco (2016)** Concluye que en su estudio realizado al síndrome de Burnout ha podido identificar que tiene gran relación con el ambiente laboral ya que esta enfermedad viene causando grandes daños en los colaboradores tales como la despersonalización que hace perder la empatía con otros llegando a generar un cuadro de estrés alto en los mismo provocando un ambiente laboral tedioso generando gran descontrol entre mismos colaboradores además también este síndrome genera que el rendimiento de los colaboradores baje a gran escala que ya no sean productivo para una organización y recordarle y mientras más tensión tengas este síndrome se apodera más del ser humano porque no solo es causado por el estrés laboral sino también por la falta de trabajo en una ciudad.

**Velásquez (2014)** La investigación de Velázquez concluye: de acuerdo a su objetivo específico demuestra que el síndrome mayormente lo tienen las mujeres, esto es mayormente entre los 35 y 55 años; demostrando así que son

las contratadas más que las enfermeras nombradas. Siguiendo el objetivo 2 de acuerdo al estudio de su bienestar psicológico: obtuvimos que el gran porcentaje de los varones entre 35 a 55 años son los que se encuentran con mejor bienestar psicológico tanto como las enfermeras nombradas a diferencia de las contratadas. Por otro lado, también se logró obtener como resultado que este síndrome no discrimina género alguno para afectar la salud de las personas cualquiera lo puede adquirir si se encuentra con estrés con constante presión y no tomas las medidas correspondientes dentro del ámbito laboral, este es una enfermedad que puede atacar en cualquier trabajo, cualquier género y raza.

**Mory (2019)** concluye en su estudio realizado a la variable procrastinación y gestión de tiempo no hay significancia alguna ya que no influye para nada el tiempo que tenemos con el aprender de los estudiantes ya que el termino procrastinación también significa aplazar los estudios, en el resultado obtenido se obtuve una correlación muy débil dando a entender y como conclusión que nuestros tiempos dependen mucho de cómo los manejemos y que queremos hacer con ellos para eso es bueno implementar estrategias de organización. El aplazar nuestra tarea diaria influye directamente del actuar de cada uno, pero no influye para nada en los tiempos que tengamos porque muchas veces ocupamos nuestro valioso tiempo en cosas que no son productivos descuidando así nuestros estudios nuestro trabajo. Se recomiendan talleres de motivación aquellos estudiantes que no tienen la capacidad de concentración y el buen manejo de su tiempo.

**Sedano (2013)** En su investigación realizada concluyó que no existe desigualdad en los tres niveles de la institución, logrando demostrar estadísticamente que no hay diferencias entre los niveles de primaria, secundaria e inicial la cual es agotamiento físico es el mismo en los tres niveles. Dentro de sus dimensiones estudiadas pudo rescatar que docentes de la institución todos son afectados de la misma manera, pero hasta el momento no tenía problemas de despersonalización y que todos tienen la misma capacidad para tener una buena personalidad y poder laboral con normalidad por otro lado en la dimensión realización personal también se pudo rescatar que en los tres niveles de la

institución existe relación y que todos pueden realizar su vida normal y de manera eficiente.

**Ortega (2015)** Concluyó que es su estudio realizado a internos de un centro médico la gran mayoría de encuestados dan resultados positivos ante el síndrome de Burnout en una de sus variables como despersonalización han obtenido un alto porcentaje de 71.62% entre todos los internos, por otro lado en la dimensión agotamiento emocional se tuvo rescatar entre los encuestados a un porcentaje de 48.28% de los internos prácticamente la mitad de los internos presentan problemas con sus emociones y esto se puede deber muchas veces al tiempo de trabajo realizado, sin embargo en el la dimensión realización personal se pudo obtener un porcentaje muy bajo de un 27% de los encuestados esto quiere decir que la gran mayoría no presenta inconveniente para realizarse como persona hay un porcentaje muy bajo de afectados con esta dimensión también estudio con respecto al sexo de los internos y pudo concluir que en su gran mayoría los más afectados son las del sexo femenino.

**Cruzado (2017)** concluye que entre sus variables estudiadas de administración del tiempo y su variable productividad laboral existe una relación significativa confirmando así que los colaboradores hacen buen uso de su tiempo y logran que su labor se vea reflejada con este tipo de estudios ya que en municipalidades tienen que ser organizados poder planificar y ordenar sus tiempos para tener una buena productividad laboral. Por otro lado, se dice que están realizando bien sus tareas administrativas y así lo demuestran las estadísticas, sin embargo, esto no es suficiente tienes que buscar y utilizar todas las herramientas necesarias para que sus labores seas óptimas. Hasta el momento los colaboradores se encuentran en un grato ambiente laboral encontrando así que ambas variables están trabajando de la mano en la municipalidad.

Teorías relacionadas al tema con respecto a la Gestión de Tiempo el enfoque científico de la **variable 1 Gestión del Tiempo** este artículo elaborado por la revista AEC (2012) nos dice que esta variable que mencionamos se entiende como una buena distribución de nuestro tiempo para lograr realizar nuestras

actividades, la gestión del tiempo nos permite alcanzar nuestras metas del día gracias a la buena administración de nuestras horas.

Según Babauta (2009) infiere que el poder de hacer menos en el tiempo es muy importante ya que él dice que la idea no es hacer muchas cosas en el día, sino que se debe realizar los actos más importantes y hacerlos de manera correcta, porque se conoce que cuando hacemos las cosas rápido para avanzar y ganarle al tiempo no siempre suele ser más productivo, muchas veces nos juega en contra en este caso él nos quiere decir que hagamos cosas importantes, realizar el trabajo bien aunque nos tomó mucho tiempo lo ideal es planificarnos y así podremos alcanzar los objetivos y llegar a la meta que tenemos.

Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez Como se citó en Reveron y Matinés (2015) nos dice que el tiempo es uno de los recursos más importantes acompañado del dinero y la información sin embargo el tiempo que manejamos no es un recurso que podamos prestar, renunciar o parar, el tiempo corre avanza al mismo ritmo para todos depende de cada persona como lo maneja ya que todos tenemos 24 horas al día un tiempo limitado que debemos sacarle provecho y no dejar las cosas para mañana.

Según Selk y Bartow (2019) dice que La magnitud está en hacer constantemente las cosas que los demás no les alcanza el valor de hacer. Ya que para ser muy claro el éxito depende de la constancia y disciplina más no de la inteligencia.

Según Jobs como se citó en el máximo potencial (2016) indica que el tiempo es controlado y que no debemos malgastarlo mirando al compañero esforcémonos por nuestro propio progreso y ahorremos en cosas productivas organizando nuestro trabajo.

Síndrome de Burnout, Según Berger (1974) citado en Hernández, Terán, Navarrete y León (2007) el termino Burnout en ingles proviene del término en español estar quemado Berger fue uno de los primeros en descubrir este síndrome dando a conocer que un estrés normal requiere de un psicólogo, pero esto ya necesitaba ser atendido por un psiquiatra ya que se debe a algo más crónico proveniente de problemas laborales.

Según Saborío e hidalgo (2015) definen al síndrome de Burnout producto de

estrés laboral con una capacidad de poner en riesgo la vida del colaborador por lo general se producen desgaste emocional, despersonalización y disminución del desempeño personal.

Alvares (2011) Conceptualiza al Síndrome de Burnout como un padecimiento en colaboradores que enfrentan desgaste profesional, es una enfermedad que la obtiene como consecuencia a la presión laboral y a las prolongadas horas de trabajo sin descanso produciendo reacciones como desgaste emocional entre otros.

Según Heredia (2015) Nos dice que es una forma inadecuada de afrontar el estrés proveniente de eso la consecuencia es el síndrome que sería la continuación del estrés laboral es decir el grado crónico del cansancio laboral.

Por otro lado Moreno y Peñacoba (1999) citado en Quiceno y Vinaccia (2007) hace una comparación entre el estrés laboral y el síndrome argumentando que el Burnout no se debe a la sobrecarga del trabajo si no que esto es provocado a un trabajo desmotivador donde el ambiente laboral es tenso, esto si produce el Burnout dejando así en evidencia que las personas que lo padeces es porque trabajan en organizaciones donde solo hay órdenes y no una buena comunicación para mantener un grato ambiente laboral. Es decir, el estrés se encuentra relacionado con innumerables condiciones de trabajos que se presentan en el día a día y el Burnout es la manera crónica de progresar este estrés en su máxima expresión.

Según nuestra primera variable de investigación Gestión del Tiempo tenemos al autor Manene (2012) explica que todo buen líder sabe optimizar su tiempo, de tal manera que podrá alcanzar las metas del día de acuerdo dentro de sus horas de trabajo y la eficacia con la que trabaja hará en el un buen profesional por consiguiente tendrá éxito en su vida profesional. Usar racionalmente el tiempo, nos ayuda a disminuir esfuerzos, sobre exigencia por lo tanto reduce el cansancio personal, y esto nos permite tener una buena salud ya que no vamos a sufrir de estrés, gestionar nuestros tiempos de manera adecuada nos permite tener buenos resultados, generando satisfacción personal por lo tanto amaras tus labores.

Dentro nuestra primera variable de investigación tenemos también a nuestras **dimensiones** a investigar y la primera es **1. planificar** :Según Jiménez (1982) citado en Molina y Morales (2006) La planificación se desarrolla con la toma de decisiones adecuadas para alcanzar un objetivo en un determinado tiempo y espacio, teniendo en cuenta las situaciones que atravesamos y los factores que se nos presentes en el camino en busca de la meta, para eso sirve la planificación para anticiparnos antes hechos o situaciones que nos pueda pasar, por eso es importante planificar para optar por el medio más apropiado que nos conducirá al objetivo a largo o mediano plazo. Dimensión **2. Organizar**, Según Munch (2006) indica que Organización es definir las tareas de cada miembro de un centro de trabajo, ya que es necesario para sistematizar adecuadamente los recursos mediante la asignación de las tareas y así las actividades diarias serán más fáciles porque cada uno tendrá una tarea distinta y le dedicará tiempo a realizarlo de manera adecuada y se especializará en el tema. En otras palabras, organización es medio para alcanzar los objetivos mediante un grupo de personas y la correcta distribución de las tareas.

Dimensión **3. Evaluar**, Fernández (2015) citado en Wescobar (2020) Define este término como el proceso de recopilar información confiable y valida que les va permitir tomar una decisión de acuerdo a los criterios que manejen para una determinada causa teniéndolo como base fundamental para tomar decisiones. Es decir, evaluar es parte de una buena gestión del tiempo yo es clave importante para tomar una decisión ya que de ella depende el resultado no es más ni menor importante sin embargo aquí es donde se estudia el caso se soma las medidas, se evalúa y posterior a ellos se concluye si un proyecto es viable o no por decirlo así.

**Indicadores de Gestión del Tiempo, Indicador 1. Visión** Según la Revista Enciclopedia Económica (2020) nos dice que la visión de una organización está enfocada hacia dónde quiere llegar a largo plazo. Se proyectan un futuro en un determinado tiempo. En síntesis, es hacia donde se dirige una empresa y en lo que se va convertir en ese tiempo teniendo en cuenta las actualizaciones que se puedan presentar en el camino como nuevas tecnologías, también factores de

tiempo este es un punto muy importante dentro de la planificación de una organización. **Indicador 2. Misión:** Según Taylor (2010) indica que la misión es pieza clave en nuestra vida, forma parte elemental de toda persona, empresa u organización. La misión reflejara todo lo que hacemos y hacia donde estamos dirigiendo nuestro trabajo y que es lo que marcara la diferencia con otro. Es decir, se conoce como misión a los actos que realizamos o al trabajo que debemos cumplir, por ejemplo, podemos decir: mi misión es supervisar mi área y que todos hagan correctamente su trabajo. **Indicador 3. Objetivos,** Según Arias (1998) dice que los objetivos son el propósito de nuestro trabajo de investigación, son las metas que nos planteamos a lograr de acuerdo al tema en investigación y lo que estamos buscando alcanzar. El resultado será todo lo trabajado, nuestros objetivos deben sr claros para no confundirse con otros temas que se puedan presentar durante una investigación.

**4: Modos,** Según Hucha (2012) Nos dice que modo es un término que usamos constantemente, este término nos refleja la forma de actuar al momento de hacer algo, por ejemplo: me gusta el modo como se expresa pedrito o también se puede decir me gusta el modo que tiene Juanita de atender a los clientes, entonces este término se distingue la forma en la que desarrollamos acciones. **Indicador 5. Medios,** Según Trejo (2000) menciona que cuando se refieren a ese término pueden entender que se utiliza para transmitir un mensaje por eso existe los medios de comunicación, medio, prensa, cine, radio tv. Sin embargo, de acuerdo a nuestra investigación podemos entender como medio a la forma en la hacemos el trabajo el medio que usamos para buscar información o para transmitir al mismo tiempo. **Indicador 6. Control,** Según Koontz y O'Donnel citado en zona económica (2020) nos dice que control es saber dirigir a los colaboradores para poder encaminarlos hacia los objetivos con el fin de alcanzar lo establecido. Es decir, control es el proceso de observar y verificar si está marchando bien todos los procedimientos y no desviarse en el camino para lograr alcanzar el objetivo. **Indicador 7. Supervisión** Según Moliner (1998) citado en la Revistar Psicodidactita (2007) nos dice que el termino supervisar se puede entender como una vigilancia d un superior mientras desarrollamos una labor, también se puede entender como un término de superioridad porque lo ve

desde arriba un punto de vista por encima del otro pero que en términos generales supervisar podemos entender como el sentido de observar una cosas o una labor de alguien desde un término global para que haga bien las cosas. **Indicador 8. Estrategias**, Moore (2001) como en sus libros de marketing nos menciona que para alcanzar cada meta se utiliza estrategias y el define este término como las acciones que tenemos que van dirigidas hacia un objetivo en específico. La estrategia en el mundo empresarial se puede aplicar en todas las áreas para desarrollar cada plan elaborado. **Indicador 9. Procedimientos**, Según Sáinz citado por Pilar (2013) nos dice que le procedimiento es el acto real de una serie de tareas administrativas que realizamos, que tiene como fin la realización de un objetivo, se puede decir entonces que los profesos son la manera o forma en la que vamos a ejecutar algo cuidando muy bien los procesos para alcanzar el fin que deseamos.

**Indicador 10: Técnicas**, Según la Revista Redacción (2019) nos dice que este término no tiene un concepto claro por qué es el conjunto de muchos otros términos ligados a conseguir un fin determinado ya sea por una organización para alcanzar un objetivo o para personas en busca de sus metas personales, podemos definir entonces que técnica es el conjunto de procedimientos que empleamos para alcanzar un fin necesario, nos facilita las herramientas necesarias en el camino de la búsqueda de las metas para realizarlo con éxito. **Indicador 11. Instrumentos**, Soriano (1996) citado por Ruiz (2012) nos dice que los instrumentos son los medios para recopilar información para una investigación, un instrumento puede ser algo fabricado ya sea un objeto o un cuestionario que nos sirve para recopilar información que nos sirven para registrar algo o para alcanzar un fin.

**Variable 2. Síndrome de Burnout, Indicador 1. Estrés**, Según la Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU (2020) en su última actualización nos dice que es estrés es un sentimiento emocional que causa daños tanto físicos y mentales por que produce malestar general y genera pensamientos de frustración teniendo como resultados alteraciones nerviosas alteraciones en el carácter humano. **Indicador 2. Falta de amor**, Sánchez (2019) nos dice sobre la falta del amor

que para poder amar es muy importante primero el amor propio y para eso tenemos que tener una buena autoestima, muchas veces mencionamos esta frase falta de amor y es que para poder amar es muy importante que el amor propio es la condición más importante para amar a los demás. Ahora bien, cambiar esto en nuestra vida no es algo que logremos de un día a otro y que podamos decir perfecto ahora voy a amarme y así amar, no, es todo un proceso que tenemos que pasar para poder entender y aceptarnos.

**Indicador 3. insensibilidad**, Bembibre (2010) en su artículo nos habla sobre este término y nos explica que es la capacidad que suele tener una persona al no llegar a sentir nada ante cualquier hecho o circunstancia y no se reflejan emociones en su cuerpo es decir s la incapacidad de sentir emociones. **Indicador 4. Agotamiento**, Según la Revista Mayo Clinic (2019) define al agotamiento como un tipo de estrés que está vinculado con el trabajo donde entras en un estado de ánimo bajo sensación de agotamiento físico y mental, van perdiendo la autoestima la identidad personal. El agotamiento no te lo diagnostica un médico sin embargo afirman que detrás de este mal pueden existir trastornos, como la depresión. **Indicador 5. Autoestima**, Según Raffino (2019) menciona a la autoestima como un conjunto de percepciones que una persona tiene de sí mismo y por lo general no se acepta tal cual son y esto hace tener una sensación de inferioridad frente a otras personas. **Indicador 6. Auto eficiencia**, Según Pérez (2019) se conoce a este término como la confianza de los individuos en sí mismos para lograr algo, este concepto se puede decir que desarrolla las capacidades de la persona para lograr objetivos y alcanzarlos. Es importante tener la auto eficiencia ya que es forma de cómo vamos afrontando nuestros problemas, por lo general se ve muy desarrollado cuando queremos conseguir un objetivo y lo sacamos a relucir nuestra auto eficiencia.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **Tipo de investigación:**

Fue de tipo básica, porque ayudó a la descripción de la realidad y el conocimiento teórico de ambas variables. (Hernández et al.,2014, p. 43)

##### **Diseño de investigación:**

El diseño de investigación fue No experimental, transversal y correlacional, fue investigación no experimental porque no estamos manipulando ninguna de las variables presentadas, buscamos la relación entre estas dos variables. Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos menciona que este tipo de investigación no se ve manipulado, es decir lo que se hace en este tipo de investigación es manipular datos reales sin alterarlos tal cual lo encontremos en su contexto natural, para poder estudiarlos y ser debidamente analizados.

#### **3.2. Variables y operacionalización.**

##### **Variable 1: Gestión del Tiempo (cuantitativa).**

**Definición conceptual:** Según Milen (2000) El tiempo es bien considerado el más importantes del ser humano, la cual lo usamos con el fin de poder alcanzar nuestros objetivos planteados ya sea a largo, mediano o corto plazo.

**Definición operacional:** Se tuvo que elaborar 11 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Panificación, Organización y

Evaluar. Así mismo el cuestionario se aplicó a los colaboradores de Allus Spain Sucursal de Perú, 2020.

**Indicadores:**

- **Planificar**
  - Visión
  - Misión
  - Objetivos
  
- **Organizar**
  - Modos
  - Medios
  - Control
  - Supervisión
  
- **Evaluar**
  - Estrategias
  - Procedimientos
  - Técnicas
  - Instrumentos

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable 2: Síndrome de Burnout (cuantitativa)**

**Definición conceptual.** Según Escudero (2018) menciona que este es un estado mental provocado a raíz del cansancio laboral y todo lo que lo relaciona. Pasa que llega el momento en que tenemos sensación de carga, desmotivación, esta con riesgo de tener agotamiento emocional que es uno de los primeros síntomas de este padecimiento, puede repercutir teniendo efectos negativos respecto al trabajo.

**Definición operacional.** Se elaborará 6 preguntas tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Agotamiento emocional, Desesperación y

Realización personal. Así mismo este cuestionario se aplicará a los colaboradores de Allus Spain Sucursal de Perú, 2020.

**Indicadores:**

- **Agotamiento Emocional**
  - Estrés
  - Falta de amor
- **Desesperación**
  - Insensibilidad
  - Agotamiento
- **Realización personal**
  - Autoestima
  - Autoeficiencia

**Escala de medición.** Ordinal

### **3.3. Población y muestra.**

**Población.**

Grupo de individuos que cumplen con determinadas características similares. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.174). La población estudiada es finita.

Según (Arias, F., 2012, p.82) La población finita es una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades.

Estaba conformado por 50 colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores de la empresa Allus Spain sucursal del Perú contratados bajo la modalidad de contrato.
- **Criterios de exclusión:** Todos aquellos colaboradores que no formen

parte del área de cross selling tales como: retención, ventas cater, calidad, retención, etc.

### **Muestra**

La muestra es considerada con un subgrupo del equivalente de la población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.173)

Está conformado por los 50 colaboradores del área de cross selling de la empresa Allus Spain sucursal del Perú 2020.

### **Muestreo**

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia. Según Hernández; Fernández & Baptista (2014), menciona que las muestras no probabilísticas están orientadas a los atributos de la investigación. Aunado a esto este tipo de muestreo se utiliza por la facilidad de acceso y disponibilidad de personas que forman parte de la muestra. (p. 176)

### **Unidad de análisis**

Mujeres y varones que laboren en Allus Spain Sucursal del Perú, los cuales han sido contratados bajo las modalidades antes mencionadas, asimismo, desempeñan su puesto de trabajo en el área de Cross selling realizando la tarea de Recepción de llamada de clientes de Movistar Argentina, para facilitar información sobre productos y servicios, resolución de incidencias o reclamaciones que pueda presentar el cliente.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica:** Encuesta

Las encuestas es un método de recopilación de datos utilizadas para obtener información. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 217)

### **Instrumento:** Cuestionario

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 217) es el conjunto de interrogantes elaboradas con la finalidad de medir una determinada variable en una muestra. El cuestionario está distribuido de la siguiente manera:

- **Cuestionario 1: Gestión del tiempo**

La cual está comprendida por: la dimensión planificación la cual está comprendida por 3 ítems, la dimensión Organización la cual está comprendida por 4 ítems y por último la dimensión de Evaluación también contando con 4 ítems, sumando un total de 11 ítems. Con opciones de siempre, casi siempre, casi nunca y nunca.

- **Cuestionario 2: Síndrome de Burnout**

La cual está comprendida por: la dimensión Agotamiento emocional 3 ítems, la dimensión Organización la cual está comprendida por 4 ítems y por último la dimensión de Evaluación también contando con 4 ítems, sumando un total de 11 ítems. Con opciones de siempre, casi siempre, casi nunca y nunca.

### **Validez**

Es definida como el grado en que un instrumento realmente mide lo que busca medir.(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 200)

### **Juicio de expertos**

Validez de expertos es entendida como el nivel en el que el instrumento de medición mide las variables de estudio de acuerdo al expertis de las personas seleccionadas.(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 204). Se realizará mediante el criterio de 3 especialistas: un metodólogo, un especialista en alguna variable y el docente del curso.

### **Confiabilidad**

Es el nivel en el que el instrumento genera resultados consistentes y coherentes.(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 200). La confiabilidad de los resultados se realizará mediante la fórmula estadística Alfa de Crombach.

## **3.5. Procedimientos**

Se inició con el planteamiento del problema, luego se esclarecen las

preguntas a nivel teórico para posteriormente determinar el alcance de la investigación, en tanto, el marco teórico ha sido elaborado a partir de autores actuales y reconocidos para dar más realce y validez al contenido. Luego se procedió a la recolección de información del objeto de estudio para luego tabularlo. Finalmente se contrasta la hipótesis y se elaboran las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se recolecto mediante tablas y figuras estadísticas, y se tabulará de acuerdo a las alternativas de las encuestas, asimismo la contratación de la prueba de hipótesis se realizará con el programa estadístico SPSS24.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se regio a la guía observable de la Universidad César Vallejo, asimismo, se respeta el derecho de autor y propiedad intelectual y se adaptará a las normas APA.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1.

**Análisis de Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Gestión del tiempo y el Síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020**

<b>Variable 1</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>ítems</b>
Gestión del tiempo 0.769 (11 ítems)	Planificar	0.248	3
	Organizar	0.565	4
	Evaluar	0.661	4
<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>ítems</b>
Síndrome de Burnout 0.798 (6 ítems)	Agotamiento emocional	0.373	2
	Desesperación	0.437	2
	Realización personal	0.446	2

Fuente: SPSS V.25

#### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos, los instrumentos si son aplicables, ya que poseen una alta fiabilidad, la variable de gestión tiempo pose un valor de 0.769 en el alfa de Cronbach en sus 11 ítems y la segunda variable Síndrome de Burnout, obtuvo un valor de 0.798 en sus 6 ítems, dichos resultados se consideran confiables ya que el valor obtenido es mayor a 0.7 según la teoría de Hernández, Fernández y Baptista (2014). En cuanto a las dimensiones, la variable de gestión del tiempo está conformada por 3 dimensiones: La dimensión de planificar posee una alta confiabilidad con un valor de 0.248, en cuanto a la siguiente dimensión denominada Organizar obtuvo una alta confiabilidad con un valor de 0.565, la dimensión de Evaluar posee una alta confiabilidad ya que obtuvo un valor de 0.661. La variable síndrome de burnout está conformado por 3 dimensiones, en cuanto a Agotamiento emocional, la confiabilidad es alta ya que posee un valor de 0.373, la dimensión Desesperación posee una inversa confiabilidad con un valor de 0.437 y la dimensión Realización personal posee una confiabilidad moderada al obtener un valor de 0.446.

**Tabla 2.**

**Análisis descriptivo de la variable Gestión del tiempo de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020**

<b>Variable Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Gestión del tiempo</b>	A veces	30	60%
	Casi siempre	17	34%
	Siempre	3	6%
	Total	50	100%
<b>Planificar</b>	A veces	7	14%
	Casi siempre	29	58%
	Siempre	14	28%
	Total	50	100%
<b>Organizar</b>	A veces	13	26%
	Casi siempre	33	66%
	Siempre	4	8%
	Total	50	100%
<b>Evaluar</b>	Casi nunca	5	10%
	A veces	31	62%
	Casi siempre	11	22%
	Siempre	3	6%
	Total	50	100%

**Fuente:** SPSS V.25

**Interpretación**

En la tabla se presentan los datos descriptivos de la variable gestión del tiempo junto a sus respectivas dimensiones, en cuanto a esta variable, el 60% de encuestados afirman que a veces realizan una buena gestión de su tiempo, el 34% afirma que lo realiza en una intensidad de casi siempre, mientras que solo un 6% lo realiza siempre. En cuanto a la dimensión planificar, se resalta que el 58% casi siempre realiza una buena planificación, para la dimensión de organizar, se encontró que 66% casi siempre lo realiza de una buena manera, finalmente, la dimensión evaluar, solo el 6% siempre lo lleva a cabo, a diferencia de un 62% que lo realiza solo a veces.

**Tabla 3.**

**Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020**

<b>Variable Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Síndrome burnout</b>	Casi nunca	2	4%
	A veces	34	68%
	Casi siempre	12	24%
	Siempre	2	4%
	Total	50	100%
<b>Agotamiento emocional</b>	Nunca	1	2%
	Casi nunca	7	14%
	A veces	22	44%
	Casi siempre	18	36%
	Siempre	2	4%
<b>Desesperación</b>	Total	50	100%
	Casi nunca	4	8%
	A veces	10	20%
	Casi siempre	32	64%
	Siempre	4	8%
<b>Realización personal</b>	Total	50	100%
	Nunca	1	2%
	Casi nunca	5	10%
	A veces	24	48%
	Casi siempre	15	30%
Siempre	5	10%	
Total	70	100%	

Fuente: SPSS V.25

**Interpretación**

La tabla 3 muestra la información del análisis descriptivo relacionado a la variable síndrome de burnout, esta posee la siguiente distribución: los datos generales indican que solo el 4% presenta indicadores de este síndrome, mientras que un 68% a veces, mientras que solo un 4% que casi nunca lo presenta. En cuanto a la dimensión agotamiento emocional, el 44% a veces lo ha sentido, a diferencia de solo un 2% que indica que nunca lo ha sentido; con lo relacionado a la dimensión desesperación, un 68% casi siempre lo ha sentido, a diferencia de solo un 4% que casi nunca lo ha sentido; finalmente, en cuanto a la dimensión realización personal, se destaca que el 48% a veces se ha sentido realizado, a diferencia de solo un 2% que

nunca ha experimentado este estado.

**Tabla 4.**

**Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

<b>Variables</b>	<b>Estadístico</b>	<b>n</b>	<b>Sig.</b>
Gestión del tiempo	0.435	50	0.000
Planificar	0.543	50	0.000
Organizar	0.432	50	0.000
Evaluar	0.543	50	0.000
Síndrome de burnout	0.454	50	0.000
Agotamiento emocional	0.432	50	0.000
Desesperación	0.547	50	0.000
Realización personal	0.471	50	0.000

Fuente: SPSS V.25

**Interpretación**

De acuerdo a la tabla 4 que muestra la prueba de normalidad, mediante Kolmogorov-Smirnov se utilizó para una muestra de 50 personas, la cual indica que la distribución de la prueba es no paramétrica, esto al obtener un valor de significancia de 0.000, por lo tanto, de acuerdo a los supuestos recomendados por (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 318) se procedió a utilizar el estadístico Rho de Spearman para la correlación de las variables.

**Prueba de hipótesis General**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020.

**Regla de decisión**

- Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).
- Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se

acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

**Tabla 5.**

**Análisis de correlación entre gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020.**

<b>Gestión del tiempo</b>	<b>Síndrome de burnout</b>		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0.359	0.010	50

*Fuente:* SPSS V.25

### **Interpretación**

En la Tabla 5 se observa la correlación entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.359 que corresponde a una (correlación positiva baja según el libro de Hernández, Fernández & Baptista, 2014. p.305) y un p valor igual a 0,010 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una correlación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. En base a este resultado, se establece que, el síndrome de burnout se encuentra condicionando de manera media a la gestión del tiempo, con lo cual se determina que mientras mejores sean las actividades para la gestión del tiempo, esta no generará gran efecto sobre la disminución del síndrome debido a que su correlación no es directa tampoco significativa.

### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la planificación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.

**Tabla 6.**

**Análisis de correlación entre planificación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.**

Planificación	Agotamiento emocional		
	Rho Spearman	p-valor	N
	-0.053	0.714	50

*Fuente:* SPSS V.25

**Interpretación**

En la Tabla 6 se observa la correlación entre la planificación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de igual a -0.053 que corresponde a una (correlación negativa baja según el libro de Hernández, Fernández & Baptista, 2014. p.305) y un p valor igual a 0,714 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una relación significativa entre la planificación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Con este resultado se establece que, el agotamiento emocional de los colaboradores, no está condicionada a factores de planificación, por lo tanto, por más que se realicen mejoras en esta dimensión, no surtirá efecto sobre el agotamiento emocional.

**Hipótesis específica 2**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre organizar y la desesperación de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.

**Tabla 7.**

**Análisis de correlación entre organizar y la desesperación de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.**

Organizar	Desesperación		N
	Rho Spearman	p-valor	

---

**0.436****0.214****50**

---

*Fuente:* SPSS V.25

### **Interpretación**

En la Tabla 7 se observa la correlación entre desesperación de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.436 que corresponde a una (correlación positiva media según el libro de Hernández, Fernández & Baptista, 2014. p.305) y un p valor igual a 0,214 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una relación significativa entre desesperación de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Este resultado quiere decir que, la desesperación en los colaboradores, se encuentra condicionado a la falta de organización en sus actividades laborales, pero en un nivel medio, con lo cual se establece que a medida que se mejore la organización, se podrá reducir la desesperación.

### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre evaluación y la realización personal de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.

### **Tabla 8.**

#### **Análisis de correlación entre evaluación y la realización personal de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.**

<b>Evaluación</b>	<b>Realización personal</b>		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0.152	0.291	50

*Fuente:* SPSS V.25

### **Interpretación**

En la Tabla 8 se observa la correlación entre la evaluación y la realización personal de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020.

Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.152 que corresponde a una (correlación positiva baja según el libro de Hernández, Fernández & Baptista, 2014. p.305) y un p valor igual a 0,291 ( $p$ -valor  $\geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una relación significativa entre la evaluación y la realización personal de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Esto indica que la realización personal no está condicionada a la aplicación de la evaluación en sus actividades diarias en su centro de trabajo.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado, se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos durante el estudio, con lo cual mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.359 que corresponde a una correlación positiva baja y un p valor igual a 0,010 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una correlación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. En base a este resultado, se establece que, el síndrome de burnout se encuentra condicionando de manera media a la gestión del tiempo, con lo cual se determina que mientras mejores sean las actividades para la gestión del tiempo, esta no generará gran efecto sobre la disminución del síndrome debido a que su correlación no es directa tampoco significativa.

Al contrastar esta información con los resultados encontrados por Joffre (2009) en su investigación por el Síndrome de Burnout en personal médico de la salud, afirmó que, incluso cuando no se logró detectar dicha enfermedad en el personal médico y a pesar de que el porcentaje estudiado en enfermeras fue muy bajo no deben dejar de lado y de todas maneras optar por alternativas de estrategia para identificar si en algún momento un personal médico tiene algún síntoma y tratarlo a tiempo. A pesar de ello, también se debe decir que algunos profesionales se encuentran en riesgo de padecer esta enfermedad porque presentan sensaciones de cansancio, agotamiento emocional y despersonalización. Por otro lado, es indispensable establecer herramientas de puedan combatir con este síndrome ya que al encontrarse en un trabajo con alto índice de cansancio pueden ser portadores de la enfermedad, implementar más medidas para este tema más si se trata de los hospitales estatales que en algunos no le dan la importancia del caso. Esta información presentada por el autor converge con los resultados encontrados en la presente investigación debido a que la relación entre estas variables no se da de manera directa por lo que las dimensiones de la gestión del tiempo no generan incidencia alarmante que de indicios del incremento del mencionado síndrome en los colaboradores de la empresa. Estos resultados son afirmados por Rodríguez (2017) quien concluyó que, el gran

porcentaje de población estudiada arrojó que padecían el síndrome de Burnout en un nivel bajo con la probabilidad de subir. También se logró observar que una de sus dimensiones se encuentra muy afectada la falta de realización personal, y esto puede afectar en la salud mental del personal médico. Por otro lado también se logró identificar el cansancio emocional que tienen los colaboradores teniendo por resultado más de 50% de ellos y esto es básicamente por la jornada laboral que tiene acumulando muchas horas continuas que les está perjudicando en su salud que a la larga puede perjudicar incluso a los pacientes ya que ellos no serían atendidos de manera correcta poniendo en juego la salud de los mencionados ya que hasta la empatía se ha perdido ya no tienen sensibilidad por ellos generando una pésima atención que todo esto provoca este síndrome. Esta información se considera convergente debido a que, al igual que los resultados encontrados en esta investigación, la presencia del síndrome de burnout no es muy común dentro de los colaboradores de la empresa estudiada y que, si bien las dimensiones de la gestión del tiempo disponen la presencia del síndrome, este no se relaciona de manera significativa, con lo cual no es posible atribuir relaciones que generen dependencia. Asimismo, Pacheco (2016) apoya este resultado, al mencionar que, en su estudio realizado al síndrome de Burnout ha podido identificar que tiene gran relación con el ambiente laboral ya que esta enfermedad viene causando grandes daños en los colaboradores tales como la despersonalización que hace perder la empatía con otros llegando a generar un cuadro de estrés alto en los mismo provocando un ambiente laboral tedioso generando gran descontrol entre mismos colaboradores además también este síndrome genera que el rendimiento de los colaboradores baje a gran escala que ya no sean productivo para una organización y recordarle y mientras más tensión tengas este síndrome se apodera más del ser humano porque no solo es causado por el estrés laboral sino también por la falta de trabajo en una ciudad. Del mismo modo, se considera convergente a este resultado, ya que el autor afirma que las causas se atribuyen a dimensiones ajenas a la gestión del tiempo como es el ambiente de trabajo, el cual es considerado como un agente o patrón interno generado por el entorno colaborativo más no proviene desde una base individual. Mientras tanto, el autor Ortega (2015) muestra resultados divergentes al mencionar que concluyó que en su estudio realizado a internos de un centro

médico la gran mayoría de encuestados dan resultados positivos ante el síndrome de Burnout en una de sus variables como despersonalización han obtenido un alto porcentaje de 71.62% entre todos los internos, por otro lado en la dimensión agotamiento emocional se tuvo rescatar entre los encuestados a un porcentaje de 48.28% de los internos prácticamente la mitad de los internos presentan problemas con sus emociones y esto se puede deber muchas veces al tiempo de trabajo realizado, sin embargo en el la dimensión realización personal se pudo obtener un porcentaje muy bajo de un 27% de los encuestados esto quiere decir que la gran mayoría no presenta inconveniente para realizarse como persona hay un porcentaje muy bajo de afectados con esta dimensión también estudio con respecto al sexo de los internos y pudo concluir que en su gran mayoría los más afectados son las del sexo femenino. Estas afirmaciones se consideran como adversas a los resultados obtenidos en la presente investigación ya que se puede observar la presencia de este síndrome en la gran mayoría de la muestra lo cual no se da la misma manera en la investigación sobre el síndrome de burnout realizada a los colaboradores de la empresa Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Se identificó que existe correlación positiva baja entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. Esto se afirma debió a que mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.359 que corresponde a una correlación positiva y un p valor igual a 0,010 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una correlación significativa entre la gestión del tiempo y el síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020. En base a este resultado, se establece que, el síndrome de burnout se encuentra condicionando de manera media a la gestión del tiempo, con lo cual se determina que la gestión del tiempo no es la principal causa de la presencia del síndrome dentro de la muestra estudiada, si bien esta muestra una incidencia media, no es la principal causante de ello, por lo cual, a pesar de que se mejore la gestión del tiempo, esta no generará impacto positivo sobre la disminución del síndrome de burnout.
- 6.2.** Se estableció que existe correlación inversa de nivel bajo entre la planificación y el agotamiento emocional de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. El cual fue determinado mediante el análisis estadístico Rho de Spearman el cual obtuvo que el coeficiente es igual a -0.053 que corresponde a una correlación negativa baja y al encontrar un p valor igual a 0,714 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; esto quiere decir que no existe una relación significativa entre la planificación y el agotamiento emocional. Con este resultado se establece que, el agotamiento emocional de los colaboradores, no está condicionada a factores de planificación, por lo tanto, por más que se realicen mejoras en esta dimensión, no surtirá efecto sobre el agotamiento emocional.
- 6.3.** Se determinó que existe correlación de nivel medio entre la desesperación de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Ya

que, mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.436 que corresponde a una correlación positiva media, asimismo se encontró un p valor igual a 0,002 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una relación significativa entre las actividades de organización con la desesperación de los colaboradores. Este resultado quiere decir que, la desesperación en los colaboradores, se encuentra condicionado a la falta de organización en sus actividades laborales, pero en un nivel medio, con lo cual se establece que a medida que se mejore la organización, se podrá reducir la desesperación de manera gradual, asimismo, se deja en evidencia que esta no es la única causa por lo que es necesario analizar las causas complementarias.

- 6.4.** Se estableció que existe correlación de nivel bajo entre la evaluación y la realización personal de los colaboradores de la empresa Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Esto fue determinado utilizando el análisis estadístico Rho de Spearman con el cual se obtuvo el coeficiente de 0.152 que corresponde a una correlación positiva baja y un p valor igual a 0,291 ( $p\text{-valor} \geq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que no existe una relación significativa entre la evaluación y la realización personal de los colaboradores de Allus Spain Sucursal del Perú, Lima 2020. Con ello se afirma que, la realización personal no está condicionada a la aplicación de la evaluación en las actividades diarias de los colaboradores en su centro de trabajo, además se considera que, debido a la ausencia de correlaciones entre estas dimensiones, a pesar de que se realicen mejoras en las actividades de evaluación, esta no ayudará a generar cambios provechosos para mejorar la realización personal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Reforzar las actividades que ayuden a motivar a los colaboradores a mejorar la gestión de su tiempo utilizado para el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa, de modo que este no sea un aliciente o motivo para fomentar la expansión del síndrome de burnout que afecte el rendimiento laboral u otros factores personales dentro del aspecto laboral; esta recomendación se realiza luego de conocer que solo el 6% de colaboradores siempre realiza una buena gestión del tiempo, el cual se considera un resultado bajo.
  
- 7.2.** Incentivar la planificación de las actividades del personal para el desarrollo de sus obligaciones laborales a fin de facilitar el cumplimiento de los requerimientos establecidos, al mismo tiempo que ayuda a reducir la sobrecarga de responsabilidades que puedan mermar la eficiencia del personal y la aparición de problemas relacionados a la ausencia de esta dimensión, esto debido a que los porcentajes encontrados revelan que solo el 28% siempre realiza una buena planificación, por lo tanto, sería de mucho provecho incrementar este índice tanto para la empresa como para los colaboradores en aras de la mejora de resultados.
  
- 7.3.** Incrementar los niveles de organización para el desarrollo de las actividades dentro de las áreas laborales para mejorar la eficiencia y puntualidad en la entrega de los requerimientos establecidos, esto debido a que solo el 8% de la muestra encuestada afirmó que siempre realiza una buena organización dentro de su día a día en el campo laboral.
  
- 7.4.** Fortalecer los procedimientos de evaluación de las actividades para obtener mejoras en los resultados propuestos de acuerdo a las actividades encomendadas, debido a que los datos muestran que un porcentaje del 10% de colaboradores encuestados casi nunca realiza la evaluación de sus actividades o resultados en su ámbito laboral, a diferencia de solo un 6% que siempre lo realiza, por lo que es necesario implantar con más rigor esta dimensión para mejorar la gestión del tiempo y prevenir problemas de rendimiento y salud laboral.

- 7.5.** Identificar las causas más comunes y fuertes que incentivan la aparición del síndrome de burnout en los colaboradores, de modo que se pueda neutralizarlos o tomar las medidas correctivas en el momento indicado y prevenir el avance de este; tal recomendación es realizada a raíz de que el 4% de encuestados manifiestan siempre tener este síndrome, un 68% a veces y solo un 4% casi nunca lo ha presentado y, conociendo que la investigación demostró que las dimensiones de la gestión del tiempo no son los determinantes para el avance de este síndrome, es necesario analizar las causas más fuertes.
- 7.6.** Brindar el respaldo a los colaboradores para poder identificar las fuentes del agotamiento emocional al momento de desarrollar sus actividades laborales y así poder superar estos problemas con la prontitud del caso a fin de no generar impacto negativo sobre la salud del colaborador, así como en sus resultados laborales; esto se recomienda en base a que, un 36% de encuestados manifiestan que casi siempre la hay.
- 7.7.** Brindar un acompañamiento integral a los colaboradores para atender sus requerimientos e impases suscitados al momento de llevar a cabo las labores encomendadas dentro de su puesto de trabajo, con la finalidad de minimizar los índices de desesperación laboral en los colaboradores que según la investigación se encuentra presente en un 64% de la muestra encuestada, por lo que se hace necesario brindar una solución oportuna e inmediata de modo que no se comprometa la salud tampoco el rendimiento del personal.
- 7.8.** Conocer más a fondo las fuentes de motivación del personal que se relacionan con los sentimientos de realización personal, a fin de proveer las condiciones necesarias para que se sientan realizados de manera personal en el ámbito profesional en la empresa, esto debido a que el 2% afirmó que nunca experimentó la sensación de realización personal, un 48% solo a veces, a diferencia de solo un 10% que afirmó siempre estar realizado de manera personal.

## REFERENCIAS.

- Arias, F. (1998) *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación*. Caracas: editorial Episteme, p. 37
- Ayala, T. y Pereda, F. (2019). *Influencia del planeamiento estratégico en el clima y la cultura organizacional de los servidores civiles que laboran en universidades públicas licenciadas, en Lima Metropolitana, al 2019*. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/650374>
- Autor: Cecilia Bembibre | Sitio: Definición ABC | Fecha: noviembre. 2010 | URL: <https://www.definicionabc.com/general/insensibilidad.php>
- Barinas, B. (2006). *Planificación concepto e importancia*. Recuperado de: <https://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>
- Bianchi R, et al. Burnout and depression: Causal attributions and construct overlap. *Journal of Health Psychology*. In press. Accessed oct. 9, 2018.
- Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU. Medline Plus información de salud para Ud. (2019). Recuperado de: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Concepto de Control. (2020). *Revista Zona Económica*. Recuperado de: <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Cansado y sin ganas de ir al trabajo, posiblemente tengas síndrome de Burnout (2019). *Diario Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/afrontar-cansancio-estres-sindrome-burnout-organizacion-empresas-nnda-nnlt-270535-noticia/?ref=gesr>
- Castillo, F. (2012). *El concepto de Estrategia*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>
- Consuelo, C. (2017). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú*. Lima- 2017. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/S%C3%ADndrome-de-Burnout-ydesempe%C3%B1o-laboral-del-del-de-Gonz%C3%A1les-Rosa/239af798b352210841ba0879ee7faff8635ed5b4>

- Colombo, D. (2019). *¿El cansancio te está matando en el trabajo? Aplica estos remedios para aliviarlos.* Recuperado de : <https://www.entrepreneur.com/article/334918?fbclid=IwAR1M36J3KzFfxRnhcN5mpedD-6UaEsQoJnZjr7lp2Jy4HWzNAR3tSjv2p48/>
- Concepto de definición de Redacción. (2019). *Definición de Técnica.* Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/tecnica/>.
- Depresión: What is burnout? Informed Health Online. <https://www.informedhealth.org/what-is-burnout.2125.en.html?part=symptome-5i>. Accessed oct. 8, 2018.
- Estela, M. (14 de mayo de 2020). *Autoestima. Concepto de.* Disponible en: <https://concepto.de/autoestima-2>.
- Forbes, R. (2011). *El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención a la empresa.* Recuperado de: [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Gestión del tiempo. (2019). *Revista Asociación Española para Calidad.* Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-tiempo>
- Gestión del Tiempo. (2017) *Revista Infoautonomos.* Recuperado de: <https://www.infoautonomos.com/habilidades-directivas/gestion-del-tiempo/>
- Geoffrey A. (2014). *Crossing the chasm.* Recuperado de: <http://bluechip.ignaciogavilan.com/2014/09/saltando-el-abismo-en-mercados-de-alta.html#.XryYeGgzblU>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (Vol. 66).* Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->
- Hernández González María del Pilar. (2013, febrero 18). *El procedimiento administrativo según Pedro Sainz de Andino.* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/procedimiento-administrativo-segun-pedro-sainz-andino/>
- Hernández, T., Terán, E., Navarrete, D. & León, A. (2007). *El Síndrome de Burnout:*

- Una aproximación hacia su conceptualización, Antecedentes, Modelos explicativos y de medición. Recuperado de: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>*
- Lobato, C. (2007). *La supervisión de la práctica profesional socioeducativa. Revista de Psicodidactita, Vol. 12, núm 1. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17512103.pdf>*
- Margarita, J. y Vinaccia, S. (2007). *Burnout: "syndrome of burning oneself out at work (SBW). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>*
- Menene, L. (2012) *Gestión del tiempo. Recuperado de: <http://www.luismiguelmanene.com/2012/03/07/el-tiempo-de-los-dirigentes-su-gestion-y-administracion/>*
- Miranda, W. (2017). *La gestión del tiempo su incidencia en la adquisición de los productos en FONER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas año 2015. Recuperado de : [http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/193/simplesearch?query=&sort\\_by=score&order=desc&rpp=10&filter\\_field\\_1=subject&filter\\_type\\_1>equals&filter\\_value\\_1=Administraci%C3%B3n+del+tiempo&etal=0&filtername=subject&filterquery=Adquisiciones+en+la+empresa++Administraci%C3%B3n&filtertype>equals](http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/193/simplesearch?query=&sort_by=score&order=desc&rpp=10&filter_field_1=subject&filter_type_1>equals&filter_value_1=Administraci%C3%B3n+del+tiempo&etal=0&filtername=subject&filterquery=Adquisiciones+en+la+empresa++Administraci%C3%B3n&filtertype>equals)*
- Munch, L. (2016) *La Organización. Recuperado de: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad4.pdf>*
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2016). *Work Stress: a review study. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>*
- Pérez, J. (2019) *Definición de autoeficacia. Recuperado de: <https://definicion.de/autoeficacia/>*
- Quinteros, Y. (2018). *Gestión del tiempo, todo lo que necesito es tiempo. Recuperado de: <https://yanyrnrincon.wordpress.com/tag/gestion-del-tiempo/>*
- Reveron, N. y Martines, J. (2015). *Time Managment. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DE%20TIEMPO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Rampton, J. (2019). *Los 15 mejores libros de administración y productividad que*

- existen. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/331425>*
- Ruiz M. (2012). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/indice.htm>*
- Sánchez, E. (2019). *La falta de amor y sus trampas. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-falta-de-amor-y-sus-trampas/>*
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015) *Síndrome de Burnout. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>*
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015) *Síndrome de Burnout. Recuperado de: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140900152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152015000100014)*
- Taylor, E. (2010). *Misión, Visión y Valores. Recuperado de: <https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/>*
- Tejo, R. (2000). *Medios una definición Recuperado de: <http://raulrejo.tripod.com/Mediosensayos/medios.htm>*
- Ucha, F. (2012). *Revista Definición ABC. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/modo.php>*
- Visión. (2020). *Enciclopedia Económica. Recuperado de: <https://enciclopediaeconomica.com/vision/>*
- WEBSCOLAR. (2013). *Conceptos de Evaluación según diferentes autores. Recuperado de: <https://www.webscolar.com/conceptos-de-evaluacion-segun-diferentes-autores>. Fecha de consulta: 6 de mayo de 2020*

# **ANEXOS**

**Anexo 3: Matriz de Operacionalización.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Gestión del Tiempo	Según Milen (2000) El tiempo es bien considerado el más importantes del ser humano, la cual lo usamos con el fin de poder alcanzar nuestros objetivos planteados ya sea a largo, mediano o corto plazo.	Se elaborará 12 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Planificación, Organización y Evaluar. Así mismo este cuestionario se aplicará a los colaboradores de Allus Spain Sucursal de Perú, 2020.	Planificar	Visión	1	5= siempre 4= Casi siempre 3. A veces 2. Casi Nunca 1. Nunca	ordinal
				Misión	2		
				Objetivo	3		
			Organizar	Modos	4		
				Medios	5		
				Control	6		
				Supervisión	7		
			Evaluar	Estrategias	8		
				Procedimientos	9		
				Técnicas	10		
				Instrumentos	11		
V2. Síndrome de Burnout	Según Escudero (2018) menciona que este es un estado mental provocado a raíz del cansancio laboral y todo lo que lo relaciona. Pasa que llega el momento en que tenemos sensación de carga, desmotivación, esta con riesgo de tener agotamiento emocional que es uno de los primeros síntomas de este padecimiento, puede repercutir teniendo efectos negativos respecto al trabajo.	Se elaborará 6 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Agotamiento emocional, desesperación, realización personal. Así mismo este cuestionario se aplicará a los colaboradores de Allus Spain Sucursal de Perú, 2020.	Agotamiento o Emocional	Estrés	12	5= siempre 4= Casi siempre 3. A veces 2. Casi Nunca 1. Nunca	Ordinal
				Falta de amor	13		
			Desesperación	Insensibilidad	14		
				Agotamiento	15		
			Realización Personal	Autoestima	16		
				Autoeficiencia	17		

**Fuente: Elaboración propia.**

**Anexo 4.** Instrumento de recolección de datos.

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TIEMPO Y EL SINDROME DE BURNOUT DE LOS COLABORADORES DE ALLUS SPAIN SUCURSAL DEL PERÚ.**



Marque con una (X) la alternativa que corresponde a la información solicitada según la escala valorativa

ESCALA VALORATIVA	
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
1	En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales.					
2	Su jefe a cargo le comparte la misión del mes en su área de trabajo					
3	Para gestionar el tiempo adecuadamente son fundamentales la planificación, los objetivos y la priorización					
4	El modo en que administra su tiempo considera que es el correcto.					
5	Cuenta con los medios necesarios para poder gestionar su tiempo de manera adecuada.					
6	Sus labores son controladas por su jefe a cargo					
7	Su líder a cargo le supervisa constantemente cuando está trabajando y le da soporte para avanzar en su gestión.					
8	Su centro de trabajo realiza capacitaciones de orientación al servicio.					
9	Suele olvidarse los procedimientos en su gestión y le toma más tiempo resolver un caso por recurrir a su compañero.					
10	El uso adecuado de una agenda le ayuda a gestionar su tiempo.					
11	En su trabajo le brindan los instrumentos adecuados para poder realizar su trabajo de manera correcta.					
12	Se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades					
13	Cree que trata a algunos clientes como si fueran objetos impersonales					
14	Comprende fácilmente cómo se sienten los clientes					
15	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo					
16	Realmente no se preocupa por lo que les ocurre a sus clientes					
17	Cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de los clientes.					

<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS.</b>							
<b>Título de la investigación: “GESTIÓN DEL TIEMPO Y EL SÍNDROME DE BURNOUT DE ALLUS SPAIN SUCURSAL DEL PERU, LIMA 2020”.</b>							
<b>Apellidos y nombres del investigador: Luyo Salas Lucero.</b>							
<b>Apellidos y nombres del experto: Dr. Teodoro Carranza Estela.</b>							
<b>ASPECTOS POR EVALUAR</b>					<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>		
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM PREGUNTAS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>SI CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS</b>
<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>	PLANIFICAR	Visión	En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales.	<b>1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</b>	<b>X</b>		
		Misión	Su jefe a cargo les comparte la misión del mes en su área de trabajo		<b>X</b>		
		Objetivos	Para gestionar el tiempo adecuadamente son fundamentales la planificación, los objetivos y la priorización		<b>X</b>		
	ORGANIZAR	Modo	El modo en que administra su tiempo considera que es el correcto o se distrae en otras tareas		<b>X</b>		
		Medios	Cuenta con los medios necesarios para poder gestionar su tiempo de manera adecuada		<b>X</b>		
		Control	Sus labores son controladas por su jefe a cargo o usted opera como considere.		<b>X</b>		
		Supervisión	Mi Líder a cargo me supervisa constantemente cuando estoy trabajando y me da soporte para avanzar en mi gestión		<b>X</b>		
	EVALUAR	Estrategias	Su centro de trabajo realiza capacitaciones de orientación al servicio.		<b>X</b>		
		Procedimientos	Suele olvidarse los procedimientos en su gestión y le toma más tiempo resolver un caso por recurrir a su compañero.		<b>X</b>		
		Técnicas	El uso adecuado de una agenda ayuda a gestionar el tiempo.		<b>X</b>		
		Instrumentos	En mi trabajo me brindan los instrumentos adecuados para poder realizar mi trabajo de manera correcta.		<b>X</b>		
	<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Estrés		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<b>X</b>	
Falta de amor			Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	<b>X</b>			
DESESPERACIÓN		Insensibilidad	Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes	<b>X</b>			
		Falta de amor	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	<b>X</b>			
REALIZACIÓN PERSONAL		Autoestima	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes	<b>X</b>			
		Autoeficiencia	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los Clientes.	<b>X</b>			
<b>Firma del experto:</b>				<b>Fecha:15/06/2020</b>			

<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS.</b>							
<b>Título de la investigación: “GESTIÓN DEL TIEMPO Y EL SÍNDROME DE BURNOUT DE ALLUS SPAIN SUCURSAL DEL PERU, LIMA 2020”.</b>							
<b>Apellidos y nombres del investigador: Luyo Salas Lucero.</b>							
<b>Apellidos y nombres del experto: Mgrt. Jesús Enrique Barca Barrientos.</b>							
<b>ASPECTOS POR EVALUAR</b>					<b>OPINION DEL EXPERTO</b>		
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM PREGUNTAS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>SI CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS</b>
<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>	PLANIFICAR	Visión	En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales.	<b>1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</b>	<b>X</b>		
		Misión	Su jefe a cargo les comparte la misión del mes en su área de trabajo		<b>X</b>		
		Objetivos	Para gestionar el tiempo adecuadamente son fundamentales la planificación, los objetivos y la priorización		<b>X</b>		
	ORGANIZAR	Modo	El modo en que administra su tiempo considera que es el correcto o se distrae en otras tareas		<b>X</b>		
		Medios	Cuenta con los medios necesarios para poder gestionar su tiempo de manera adecuada		<b>X</b>		
		Control	Sus labores son controladas por su jefe a cargo o usted opera como considere.		<b>X</b>		
		Supervisión	Mi Líder a cargo me supervisa constantemente cuando estoy trabajando y me da soporte para avanzar en mi gestión		<b>X</b>		
	EVALUAR	Estrategias	Su centro de trabajo realiza capacitaciones de orientación al servicio.		<b>X</b>		
		Procedimientos	Suele olvidarse los procedimientos en su gestión y le toma más tiempo resolver un caso por recurrir a su compañero.		<b>X</b>		
		Técnicas	El uso adecuado de una agenda ayuda a gestionar el tiempo.		<b>X</b>		
		Instrumentos	En mi trabajo me brindan los instrumentos adecuados para poder realizar mi trabajo de manera correcta.		<b>X</b>		
	<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Estrés		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<b>X</b>	
Falta de amor			Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	<b>X</b>			
DESESPERACIÓN		Insensibilidad	Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes	<b>X</b>			
		Falta de amor	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	<b>X</b>			
REALIZACIÓN PERSONAL		Autoestima	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes	<b>X</b>			
		Autoeficiencia	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los Clientes.	<b>X</b>			
<b>Firma del experto:</b>			<b>Fecha:15/06/2020</b>				

<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS.</b>							
<b>Título de la investigación: “GESTIÓN DEL TIEMPO Y EL SÍNDROME DE BURNOUT DE ALLUS SPAIN SUCURSAL DEL PERU, LIMA 2020”.</b>							
<b>Apellidos y nombres del investigador: Luyo Salas Lucero.</b>							
<b>Apellidos y nombres del experto: Mgrtr. José Luis Merino Garcés</b>							
<b>ASPECTOS POR EVALUAR</b>					<b>OPINION DEL EXPERTO</b>		
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM PREGUNTAS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>SI CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS</b>
<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>	PLANIFICAR	Visión	En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales.	<b>1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</b>	<b>X</b>		
		Misión	Su jefe a cargo les comparte la misión del mes en su área de trabajo		<b>X</b>		
		Objetivos	Para gestionar el tiempo adecuadamente son fundamentales la planificación, los objetivos y la priorización		<b>X</b>		
	ORGANIZAR	Modo	El modo en que administra su tiempo considera que es el correcto o se distrae en otras tareas		<b>X</b>		
		Medios	Cuenta con los medios necesarios para poder gestionar su tiempo de manera adecuada		<b>X</b>		
		Control	Sus labores son controladas por su jefe a cargo o usted opera como considere.		<b>X</b>		
		Supervisión	Mi Líder a cargo me supervisa constantemente cuando estoy trabajando y me da soporte para avanzar en mi gestión		<b>X</b>		
	EVALUAR	Estrategias	Su centro de trabajo realiza capacitaciones de orientación al servicio.		<b>X</b>		
		Procedimientos	Suele olvidarse los procedimientos en su gestión y le toma más tiempo resolver un caso por recurrir a su compañero.		<b>X</b>		
		Técnicas	El uso adecuado de una agenda ayuda a gestionar el tiempo.		<b>X</b>		
		Instrumentos	En mi trabajo me brindan los instrumentos adecuados para poder realizar mi trabajo de manera correcta.		<b>X</b>		
	<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Estrés		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	<b>X</b>	
Falta de amor			Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	<b>X</b>			
DESESPERACIÓN		Insensibilidad	Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes	<b>X</b>			
		Falta de amor	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	<b>X</b>			
REALIZACIÓN PERSONAL		Autoestima	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes	<b>X</b>			
		Autoeficiencia	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los Clientes.	<b>X</b>			
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha:15/06/2020</b>				

# Konecta

## “AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

EL QUE SUSCRIBE, PATRICIA CORNEJO GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE ALLUS SPAIN SUCURSAL DEL PERÚ DISTRITO DE LIMA.

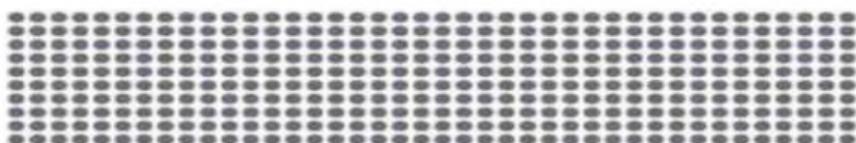
HACE CONSTAR:

Que la Srta. Lucero Luyo Salas, identificada con DNI N° 70561795, estudiante de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Norte, tiene la autorización para aplicar los instrumentos de recojo de información dirigida a los colaboradores de la empresa, con respecto al trabajo de investigación cuyo título se denomina “Gestión del Tiempo y el Síndrome de Burnout de los colaboradores de Allus Spain sucursal del Perú, Lima 2020”

Se expide la presente a solicitud de la persona interesada, para fines que estime conveniente.

Lima, 10 de junio del 2020.

  
.....  
**PATRICIA CORNEJO**  
Gerente de Administración  
ALLUS SPAIN SL SUCURSAL DEL PERU



Allus Spain SL Suc Perú  
JR. CARABAYA N° 333  
LIMA PERÚ  
VOICE: +5117081100  
WWW.GRUPOKONECTA.COM