



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**“El Síndrome de Burnout y su influencia en la efectividad de los  
trabajadores de PROMART Piura - Año 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Rojas Cherres, Solange Milagros (ORCID: 0000-0003-1576-0080)

**ASESOR:**

Dr. Lugo Denis, Dayron (ORCID: 0000-0003-4439-2993)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**PIURA - PERÚ**

**2019**

Te amo Dios. Nunca llegas tarde, nunca fallas, nunca me olvidas, siempre estás ahí a pesar de todo, eres fiel y firme, tu mano lo sostiene, en ti nada perece, en ti todo se multiplica, en ti espero y en nadie más. Amarte es un boleto ganado.

**Dedicatoria**

A mí amada familia quien me impulso a  
seguir creciendo profesionalmente

**Agradecimiento**

## Índice de Contenidos

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	01
II. MARCO TEÓRICO .....	05
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación .....	14
3.2 Variable y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

Tabla N° 01 Tabla de Nivel de efectividad de los trabajadores Promart Piura .....	
Tabla N° 02 Tabla de nivel de desgaste laboral de los trabajadores de Promart Piura9....	
Tabla N° 03 Tabla de efectividad de los trabajadores de Promart Piura, en relacion al nivel de Burnout.....	30
Tabla N° 04 Tabla de correlacion entre el sindrome de Bornout y la efectividad .....	31
Tabla N° 05 Tabla de efectividad de los trabajadores de Promart Piura en relacion al agotamiento emocional .....	32
Tabla N° 06 Tabla de correlacion entre agotamiento emocional y la efectividad ...	33
Tabla N° 07 Tabla de efectividad de los trabajadores de Promart Piura, en relacion al nivel de despersonalizacion.....	34
Tabla N° 08 Tabla de correlacion entre despersonalizacion y la efectividad .....	35
Tabla N° 09 Efectividad de los trabajadores de Promart Piura, en relación a la realización personal.....	36
Tabla N° 10 Correlación entre la realización personal y la efectividad.....	37

## Índice de Gráficos y Figuras

Figura N° 01: Nivel de efectividad de los trabajadores .....	28
Figura N° 02: Nivel de desgaste laboral de los trabajadores .....	29
Figura N° 03: Nivel de efectividad de los trabajadores en relación al desgaste laboral.....	30
Figura N° 04: Nivel de efectividad de los trabajadores en relación al agotamiento emocional .....	31
Figura N° 05: Nivel de efectividad de los trabajadores en relación a la despersonalización.....	32
Figura N° 06: Nivel de efectividad de los trabajadores en relación a la realización personal.....	3

## Resumen

La investigación planteo como objetivo general determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la efectividad de los trabajadores de Promart Piura – año 2018 median la metodología de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo conformada por un total de 245 colaboradores, la muestra fue de 100 personas, se utilizó la formula finita. Como técnica de recolección de datos se utilizó una encuesta a los trabajadores de la empresa. Los resultados demostraron que el Síndrome de Burnout si influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de Promart Piura, siendo el desgaste laboral el que explica aproximadamente el 98.2% de la efectividad laboral. Por su parte tanto el agotamiento emocional como la despersonalización y la realización personal influyen significativamente en la efectividad de los trabajadores de Promart Piura. Por tanto, se recomienda para efectuar reuniones de reconocimiento al personal así como la asistencia de psicólogo organizacional para el apoyo emocional de los colaboradores.

**Palabras clave:** Bournot, efectividad, agotamiento laboral, despersonalización, realización personal.

## **Abstract**

The research raised as a general objective to determine the influence of Burnout Syndrome on the effectiveness of the workers of Promart Piura - year 2018 mediate the methodology of non-experimental design and cross-sectional correlational descriptive type, the population was made up of a total of 245 collaborators, the sample was 100 people, the finite formula was used. As a data collection technique, a survey of the company's workers was used. The results showed that the Burnout Syndrome does have a significant influence on the effectiveness of Promart Piura workers, with job burnout explaining approximately 98.2% of job effectiveness. For its part, both emotional exhaustion and depersonalization and personal fulfillment significantly influence the effectiveness of Promart Piura workers. Therefore, it is recommended to carry out recognition meetings for the staff as well as the assistance of an organizational psychologist for the emotional support of the collaborato

Keywords: Bournot, effectiveness, job exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

El miembro del grupo más propenso al síndrome de burnout; Freudemberger (1974) lo definió como la sensación de fracaso, el cansancio físico y mental de los empleados, y lo denominó síndrome de burnout o síndrome del quemado. pertenecientes al trabajo, al estrés laboral y al estilo de vida de los empleados.

Es importante señalar que los profesionales con exceso de trabajo en las empresas son propensos al síndrome de burnout, debido a la sobrecarga de trabajo, el desgaste mental, la intimidación psicológica y la falta de estimulación. Indicando que, en cuanto a la motivación, está relacionada con la naturaleza de la conexión jefe-subordinado y el nivel de estimulación en el lugar de trabajo, por lo que es incuestionable que esta condición influye en el rendimiento laboral de los profesionales al modificar el lugar de trabajo. (Pérez, 2011)

Cabe mencionar que a nivel mundial se ha mostrado un alto nivel de preocupación por la efectividad de los colaboradores en muchas empresas, implicando ello el elevado estrés laboral que preocupa a los directivos de las organizaciones. A este respecto, cabe destacar que uno de los componentes más críticos de una organización es su capital humano.

De ahí que la eficiencia pueda ser analizada como un primer problema al que afronta un grupo debido a diferentes tipos de causas como el estrés, la depresión, los horarios de trabajo inflexibles, etc. El talento, recurso clave de cualquier empresa, se considera un componente integral de la solución y un conjunto de directrices para las funciones de gestión. En otras palabras, la organización también corre el peligro de rendir por debajo de sus posibilidades si el talento de las personas es bajo. (Chiavenato, 2016)

Las presiones en el trabajo en Perú provocan estrés y tensión, además el ambiente laboral no es bueno, por estas razones repercute en el rendimiento y la eficacia de los trabajadores, aunque es evidente que el uso de herramientas puede reducir en cierta medida el estrés de los trabajadores que favorezcan una motivación suficiente. Los empleados podrían sentirse entregados a su trabajo recibiendo primas de incentivo y otras formas de estímulo personal. (Castro, 2012)

La empresa PROMART de Piura existen diversos problemas sobre el síndrome de Burnout en los participantes, por el exceso de trabajo, lo cual se refleja en la alteración del proceso de trabajo, retraso en las funciones encargadas, tensión laboral, entre otros. Esto además de generar estrés, trae desgaste mental y físico de lidiar con el síndrome de burnout afecta de alguna manera la atención y el servicio al cliente.

Si la situación descrita continúa en la empresa, es probable que surjan conflictos internos entre trabajadores y se vea menoscabado el servicio al cliente, por tal razón deviene en necesario estudiar qué relación existe entre la productividad de los empleados y el síndrome de burnout en la empresa PROMART en la ciudad de Piura, a fin de poder establecer medidas correctivas a los altos niveles de tensión que pudieran originarse entre los colaboradores del establecimiento.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

Ceballos (2013), Para obtener la credencial de psicólogo industrial, presentó su tesis en Guayaquil, Ecuador, con el tema " De agosto a diciembre de 2013, la cajera de mi negocio, Comisariato en el Centro de Guayaquil, padeció el síndrome de burnout y tuvo un bajo rendimiento laboral."

Se estableció que el burnout impacta sobre la productividad y el rendimiento en el trabajo empresarial de los cajeros en el trabajo y se demuestra por la presencia de estrés emocional y laboral en los trabajadores como consecuencia de una gran carga de trabajo, falta de motivación y una formación inadecuada.

Oramas (2013) en su tesis doctoral, "Fatiga laboral y síndrome de Burnout en maestros de primaria cubanos", que presentó en La Habana (Cuba). Su objetivo es precisar los diversos factores que afectan al estrés laboral para calcular el índice del Síndrome de Burnout mediante un Inventario.

Según la investigación, los principales factores que contribuyen a la mala calidad del trabajo son la carga de trabajo excesiva, los horarios estrictos, el cansancio emocional, la falta de motivación y la presión de los compañeros. Por lo tanto, el índice de nivel de estrés es preocupante, ya que repercute negativamente en el rendimiento de los instructores, provocando un desequilibrio profesional.

Castro (2012) Para obtener la credencial de Psicóloga Industrial Organizacional que realizó su tesis sobre la "Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout en una Empresa de Producción" en Quetzaltenango-San Cristóbal.

Se concluye que un alto porcentaje de empleados reportan sentirse realizados personalmente, lo que permite concluir que los trabajadores están satisfechos con su trabajo. No obstante, cabe señalar que el 27% de

la plantilla califica de regular o mala la ausencia de incentivos - motivación y las condiciones de trabajo, factores que repercuten en la productividad de la organización. Es crucial tener en cuenta la posibilidad de dar a sus colegas instrucción e inspiración adicionales, así como hacerlas extensivas a todos.

### **Antecedentes nacionales**

Mera y More (2014) con la finalidad de La tesis de la autora, "Dimensiones del Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería en Áreas Críticas de un Hospital del Minsa y Essalud en Chiclayo-2013", fue presentada para recibir el título profesional de psicóloga en Chiclayo, Perú.

Se concluyó que el tamaño del síndrome de burnout de los trabajadores de enfermería de cada área del hospital en el que actuamos, presentó diferencias significativas únicamente en el área de urgencias. Para cuidados intensivos los niveles de desgaste emocional y desgaste laboral fueron mayores en ESSALUD, para urgencias hubo un mayor porcentaje de trabajadores con mayores niveles de desgaste emocional y desgaste laboral en ESSALUD. Como resultado, es posible examinar cómo se desarrolla el estrés laboral en los centros sanitarios, concretamente entre los miembros del personal que interactúan a menudo con pacientes o consumidores.

Díaz (2013) Para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología, en su teoría titulada "Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un policlínico y en el personal de una administración local de salud comunal, distrito la Victoria, Chiclayo - 2012" presentada en La Victoria -Chiclayo.

Concluyó que no hubo diferencia en el deleite profesional y el estrés laboral entre los trabajadores de una clínica general y el personal de una agencia de salud pública local. Por lo tanto, el bienestar profesional de los empleados es estable, lo que explica que los empleados realizan su

trabajo de manera efectiva.

### **Antecedentes locales**

Galvez (2013) En empleados de una empresa privada de la ciudad de Piura en el año 2013, "Motivación laboral y Síndrome de Burnout". Tesis egresada de la "Universidad Cesar Vallejo" con el título de Licenciado en Psicología.

Se encuentra que, entre los empleados En una empresa privada de la ciudad de Piura no se aprecia ninguna relación entre la motivación laboral y el estrés. Puede haber cambios en el síndrome de burnout en los empleados. Como resultado, se ha producido la propagación del síndrome de burnout de tipo medio.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Orígenes del Síndrome de Burnout**

La identificación de burnout es una forma compleja, debido a las similitudes que existen con otros conceptos. En 1974, el autor Herbert Freudenberger inició la investigación sobre el síndrome de agotamiento. Lo característico de este síndrome es el desarrollo de estrés en el trabajo, como consecuencia de diversos elementos laborales, familiares o sociales a los que se ven sometidas las personas. Es significativo recalcar a dos psicólogos norteamericanos Maslach y Jackson (2011), El síndrome de Burnout es descrito por la OMS como "una condición de cansancio emocional, individualización y reducción del crecimiento personal, que se manifiesta en quienes trabajan en contacto con clientes y usuarios."

Es crucial recordar que la condición de burnout se desarrolla con el tiempo. Como la fatiga, la intimidación en el lugar de trabajo y la angustia emocional, se presenta principalmente en personal que están en relación constante con otras personas, por lo tanto, el síndrome de burnout se

reconoce más fácilmente debido al estrés en los trabajadores (Lázaro y el folclore, 1984).

El síndrome de agotamiento se caracteriza por el estrés laboral que experimentan los profesionales, esto ocurre debido a la presión laboral, desarrollando sus actividades en exceso, provocando exigencias excesivas y estrés, en el trabajo existe el riesgo de desarrollar la mediocridad. calidad de servicio profesional. (Pérez, 2011)

Para Ferrer (2012), quien ha demostrado ser más efectivo en las actividades que desarrolla y como resultado el síndrome de burnout, muestra una inestabilidad profesional y emotiva que afecta la eficiencia laboral y provoca estrés crónico.

El burnout se expresa por impresiones de depresión, forma negativa ante la vida, exceso de trabajo y falta de motivación y estrés laboral que son reportados por expertos en relación a la floreciente experiencia en servicios humanos, salud y educación. Consecuentemente, este síndrome perturba los sentimientos de los trabajadores. (Pence y Caffrey, 2011)

Leiter (2011) asocia el síndrome de burnout con la presencia de agotamiento laboral, sobrecarga de trabajo, problema, no estar motivado, confusión de roles, falta de apoyo social y experiencias de injusticia. Las personas desarrollan altos niveles de estrés laboral y agotamiento mental, lo que reduce la productividad del trabajador y socava el ambiente de trabajo.

Garcés (2010), Freudemberger en 1974 y Maslach y Jackson en 1976 sintetizaron las contribuciones del burnout y el estrés laboral y caracterizaron el síndrome de burnout como la combinación del agotamiento emocional y el estrés laboral.

### **Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Por otro lado, el síndrome de agotamiento se da a conocer en el individuo como una injusticia personal y ocupacional, como resultado del

estrés laboral, agotamiento emocional y conductual, costumbre ambiental injusta en el lugar de trabajo, aumento del ausentismo, impacta negativamente en la productividad de la organización y conduce a servicio pobre. Corrientemente. (Litro, 2011)

El síndrome de agotamiento se clasifica como "una triple condición marcada por la disminución de la realización personal, el deterioro personal y el cansancio emocional", la citada tridimensionalidad puede entenderse como posterior (Maslach y Jackson, 2011).

Agotamiento emocional: Es la sensación de cansancio físico y aburrimiento provocado por las constantes relaciones que los trabajadores tienen que mantener y también con los clientes (estrés laboral).

Despersonalización: implicara desarrollar maneras y reacciones escépticas hacia aquellos quiénes son los trabajadores y dónde se encuentran (acoso laboral).

Reducción de la realización personal: esto conducirá a un quiebre de confianza en la construcción personal y conducirá a una imagen negativa de sí mismo, muchas veces desapercibida, en situaciones desagradables (agotamiento profesional).

### **Estructura Del Inventario de Burnout de Maslach**

El repertorio es aplicable en los empleados que enfrentan estrés laboral y sobrecarga de trabajo en una organización, incluye mostrar con qué frecuencia ha pasado diferentes causas de desgaste mental y físico, otra característica de este inventario es la recopilación de definiciones del contacto frecuente de los trabajadores con otros, que pueden causar estrés crónico, agotamiento mental y El resultado es el agotamiento (Maslach, 1986).

### **1.3.2 Efectividad:**

Drucker (2007) habla de la tarea de un emprendedor para ser efectivo, pero esta competencia no se crea, sino que se aprende con el tiempo y la experiencia, tratando la competencia como un conjunto de hábitos, complementados con acciones repetitivas para crear cómo un buen emprendedor, Drucker, para ser un emprendedor efectivo hay cinco prácticas y hábitos: Cualquier emprendedor efectivo sabe cómo hacerse cargo. En su tiempo, para resultados seguros un empresario eficaz sabe dirigir sus esfuerzos hacia resultados seguros, y un administrador eficaz construye con vigor sus objetivos: que los líderes, los compañeros, los subordinados y los que están en la situación; Un emprendedor efectivo se enfoca en varias áreas clave en las que establece prioridades; Los comerciantes efectivos saben cómo tomar decisiones efectivas.

En Enterprise Portal (2013) hablamos de eficiencia y la definimos como el logro de cuantificación de metas. Además, debemos entender que esto puede ser similar a la eficiencia cuando se le llama capacidad de conseguir lo que uno quiere. En otras palabras, un líder es eficaz cuando, significa que es una persona idónea, competente, capaz, porque puede realizar todas las actividades y realizar acciones que sean beneficiosas para los intereses de las personas de la empresa. Cuando hablamos de eficiencia, nos referimos a la habilidad o capacidad que una persona, animal, máquina, aparato o cualquier elemento puede demostrar para lograr un buen resultado de una acción. La cualidad de eficiencia o eficacia se aplica a quienes con sus labores producen los resultados adecuados y deseados para cada ambiente que se presentan.

La eficiencia también puede ser un cierto tipo de fenómeno, siempre que se pueda demostrar que se puede lograr satisfactoriamente el propósito para el cual se hizo.

En otras palabras, la circunstancia o respuesta más eficaz es la que se esfuerza por lograr su objetivo principal. En diversos campos del trabajo y



de los negocios, una actitud eficaz es aquella que asegura que una persona sea capaz de lograr resultados más beneficiosos y mejores para la empresa.

Para Covey (2015), la eficiencia es la medida entre producción y capacidad.

El desempeño individual y organizacional forman un nuevo paradigma que conduce que cada uno debe adoptar siete hábitos:

- Pro activo: por lo general, asume el compromiso.
- Inicia con una conclusión en mente - práctica de liderazgo propio.
- Establecer lo inicial – hábitos de gestión individual.
- Piense en conquistar - mutuo beneficio.
- Primero comprender, luego ser comprendido: la práctica de la comunicación eficaz.
- Sinergice -hábito de la dependencia.
- Afile la sierra -hábito de la mejora continua.

Serralde (2010), la eficiencia la causa que provoca el efecto esperado; por lo tanto, la eficiencia es la medida en que se producen estos efectos deseados. Según esto, las organizaciones se distinguen unas de otras por su capacidad de lograr, de ser más eficaces, así como de ser menos eficientes. Dado que la organización más eficaz es la que produce los resultados deseados, la organización menos eficaz es la que no produce todos los resultados deseados.

### **Eficacia**

Es la medida en que se cumplen o alcanzan los objetivos predefinidos. En otras palabras, será eficaz si se llevan a cabo las labores planificadas, con la mínima cantidad de quejas, independiente del uso de recursos (económicos, de tiempo, humanos) para llevarlas a cabo. (Chiavenato 2011)

### **Eficiencia**

Se logran objetivos con el mínimo conjunto de recursos, valor por dinero, en una definición extensa. Covey (2015) procede tres factores importantes:

- Conocimiento: Saber qué hacer y por qué. En los diálogos, las personas tienden a platicar mucho y no escuchan nada y dicen muy poco, sin saber lo que necesitan oír y decir. Reconocer que es necesario incorporar un nuevo patrón de comportamiento diario de la persona es el primer elemento de la práctica.
- Capacidad: Saber formar. Si concibes la necesidad de oír, es posible no saber objetivamente cómo escuchar a la otra persona.
- Deseo: Ganas de hacerlo. Si tienes que atender, y sabes cómo pero no quieres. Simplemente no puedes desarrollar un hábito.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Pregunta general**

¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en la efectividad de los Trabajadores de PROMART Piura – Año 2018?

### **2.2.2. Preguntas específicas**

1. ¿Cómo influye el agotamiento emocional en la efectividad de los trabajadores PROMART Piura?
2. ¿Cómo influye la despersonalización en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura?
3. ¿Cómo influye la realización personal en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura?

## **2.3. Justificación del estudio**

En estos días, las empresas son cada vez más competitivas una profesión o especialidad a la que brindar y es por eso que persistentemente están tratando de renovar para idear habilidades que creen y aseguren el éxito como las expectativas.

Estas empresas suelen aplicar herramientas basadas en un nuevo enfoque de gestión para que las metas planteadas en el corto y largo plazo haciéndolo alcanzable conseguir y obtener de los procedimientos trazados en la organización.

Es importante conocer cómo el efecto de burnout en la eficiencia del empleador en la tienda PROMART Piura afectará a la mejora de los recursos humanos, asimismo de detectar los elementos que crean el síndrome de burnout y recomendar mejorar la eficiencia del trabajador.

Esta investigación generará muchas ventajas al conocer las consecuencias de este síndrome y a partir de ahí se podrán tomar las medidas correspondientes para evitar errores en la gestión del recurso humano y mejorar la eficiencia de los empleados de PROMART Piura.

Dado que esta investigación sugerirá un remedio o alternativas al problema, es razonable y útil.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

**H<sub>G</sub>:** El Síndrome de Burnout influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura - Año 2018

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

**H1:** El agotamiento emocional influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.

**H2:** La despersonalización influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.

**H3:** La realización personal influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura – Año 2018

### **1.7.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la influencia del agotamiento emocional en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.
2. Establecer la influencia de la despersonalización en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.
3. Evaluar la influencia de la realización personal en la productividad de los trabajadores de PROMART Piura.

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de investigación**

El diseño del estudio será no experimental, ya que no se manipularán las variables de estudio relacionadas con los indicadores se muestran y transforman a medida que los datos se recopilarán durante un período de tiempo.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) se trata de una investigación correlacional causal porque se evaluará la relación causa – efecto entre la variable independiente Síndrome de Burnout y la variable dependiente efectividad de los trabajadores de PROMART Piura en un tiempo determinado.

Por último, dado que se utilizarán instrumentos cuantitativos (cuestionarios) y cualitativos para recopilar datos, esta investigación tiene una orientación mixta.

## **3.2. Variables, Operacionalización**

### **3.2.1. Síndrome de Burnout**

El estrés, los conflictos, el exceso de trabajo, los papeles ambiguos, el síndrome de burnout está provocado por la pérdida de motivación, la incertidumbre, la falta de apoyo social y la percepción de injusticia. En los que se desarrollan altos niveles de estrés laboral y desgaste mental, reduciendo la productividad del trabajador y degradando el ambiente laboral. (Leiter, 2011)

### **3.2.2. Efectividad**

Consigue la armonía entre eficacia y eficiencia, así como entre producción y capacidad.  $E = P/CP$ . Consideremos el hábito de la atención para una ilustración más completa y comprensible. En esta práctica deben confluír tres elementos: comprensión, capacidad y deseo. (Covey, 2015)

### 2.2.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Burnout se relaciona con el estrés en el trabajo, problema, desmotivación, equívoco de rol, falta de soporte social e injusticia. Dentro de lo cual se despliega un alto estrés y debilidad emocional, afectando a la producción y alterando el clima laboral del personal. (Leiter, 2011)	Agotamiento emocional	Se evaluarán las condiciones de estrés laboral, exigencia de las labores y horarios de trabajo en la empresa, para lo que se empleará un manual de entrevista y un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrés laboral</li> <li>- Exigencia de las labores</li> <li>- Horarios de trabajo</li> </ul>	Ordinal
		Despersonalización	Se identificará el comportamiento de los jefes directo con el personal, el acoso laboral y el espacio de trabajo a través de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento de los jefes frente a los trabajadores</li> <li>- Acoso laboral</li> </ul>	Ordinal

			la aplicación de un cuestionario y una guía de entrevista.	- Espacio de trabajo	
		Realización personal	Se medirán las relaciones interpersonales, la motivación personal y la comunicación a través de la aplicación de un cuestionario.	- Relaciones interpersonales - Motivación al personal - Comunicación	Ordinal

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	
Efectividad	La efectividad forma un nuevo paradigma de tres elementos importantes: conocimiento, habilidad y deseo. (Covey, 2015)	Eficacia	Se utilizará un cuestionario y una guía de entrevista para cuantificar los logros y las preocupaciones.	- Logros	Ordinal	
		Eficiencia	Se medirá la eficiencia de los trabajadores en base a sus conocimientos, habilidades y recursos por lo cual se aplicará un cuestionario y una guía de entrevista.	- Quejas		Ordinal
				Conocimientos	Ordinal	
				Habilidades		



### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población:

El mecanismo de análisis estará compuesto por 245 trabajadores de la empresa PROMART Piura.

#### 3.3.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la ecuación de población finita

$$n = \frac{Z_a^2 \times N \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

**Dónde:**

Z = 1.96 (seguridad 95%)

p = proporción esperada (en este caso = 0.5)

q = 0.5

e = precisión (7%)

N = población (245 trabajadores)

$$n = \frac{1.96 \times 245 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2(245 - 1) + 1.96 \times 0.07 \times 0.07}$$

$$n = 99.61 = 100 \text{ trabajadores}$$

#### 3.3.3. Criterios de Selección

En los criterios de inclusión se considerará a los trabajadores de PROMART Piura de las diferentes áreas de la empresa.

El juicio de eliminación será aquellos empleadores que no tengan más de un mes laborando en la empresa.

### 3.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### 3.4.1. Técnicas

**Encuesta:** se aplicará a los empleadores de las diferentes áreas de PROMART Piura, a fin de conocer sus opiniones sobre los distintos

indicadores de estudio.

**Entrevista no estructurada:** Es un componente crucial del proyecto de investigación, ya que implica la interacción directa entre el investigador y el sujeto de la investigación para obtener respuestas vocales, fluidas y directas que ayuden a alcanzar los objetivos del estudio.

Instrumentos

**Cuestionario:** En la indagación se utilizará el cuestionario con argumentos organizados según las dimensiones e indicadores. La escala a emplear será la escala de Likert.

**Guía de Entrevista:** se plantearán preguntas no estructuradas, útiles para el logro del objetivo de la investigación. Se entrevistará a jefes de PROMART Piura.

#### **3.4.2. Validez**

Se desarrollará mediante la evaluación de tres docentes expertos respecto al tema de investigación, y se determinará que la herramienta:

- Presenta oportunidad, hay una relación lógica de diversos elementos, que corresponden relacionarse con las variables y dimensiones del estudio.
- Refleja consistencia, por lo que cada ítem está asociado con cada uno de los indicadores.
- Es suficiente para comprender completamente las dimensiones de la investigación.

#### **3.4.3. Confiabilidad**

Con la finalidad de determinar la idoneidad del cuestionario, se deberá calcular el Alfa de Cronbach a una muestra piloto de trabajadores de la empresa.

#### **3.5. Métodos de análisis de datos**

Las respuestas del cuestionario (instrumento cuantitativo) se analizarán estadísticamente mediante tablas, y los datos se procesarán utilizando Excel para Windows y el programa estadístico SPSS versión 22.0. Para el

analizar los datos obtenidos de la guía de entrevista se efectuará un análisis interpretativo literal, con la finalidad de valorar el significado de los resultados.

### **3.6. Aspectos éticos**

En este estudio se considerarán los siguientes principios éticos:

- Respetar la participación intelectual, así como la citación correspondiente de acuerdo con las normas APA.
- Respetar la privacidad de los participantes del estudio y el anonimato.
- Autenticidad en la manipulación de los datos obtenidos de la investigación.
- Confidencialidad en el manejo de la información recogida con los instrumentos de investigación.

#### IV. RESULTADOS

Se utilizaron dos cuestionarios para evaluar la eficacia en el trabajo y la presencia de burnout (Síndrome de Presencia de Burnout), respectivamente, con el fin de cumplir los objetivos de la investigación. Ambos cuestionarios presentan preguntas en escalas de Likert; el primero tiene siete opciones de respuesta, de "nunca" a "todos los días", con valores que van de 0 a 6. La segunda encuesta tiene cinco opciones de respuesta, de "nunca" a "siempre", con valores que van de 1 a 5. Estas opciones van de "nunca" a "siempre". La evaluación del primer cuestionario, se realiza de acuerdo a lo que establece el inventario de BURNOUT de MASLACH; el segundo cuestionario permitió a construir las dimensiones eficiencia y eficacia y la variable efectividad, utilizando las percepciones promedio de las preguntas que incluyen cada una de ellas.

Con el fin de abordar los objetivos del estudio, a continuación, se presentan los resultados, ofreciendo una visión general de cada uno de los factores relevantes.

**Tabla 1. Nivel de efectividad de los trabajadores de PROMART Piura**

Aspectos	Muy baja		Baja		Media		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Efectividad	0	0,0%	3	3,0%	41	41,4%	55	55,6%	99	100,0%
Eficiencia	0	0,0%	3	3,0%	40	40,4%	56	56,6%	99	100,0%
Conocimientos	2	2,0%	1	1,0%	40	40,4%	56	56,6%	99	100,0%
Habilidades	1	1,0%	4	4,0%	36	36,4%	58	58,6%	99	100,0%
Recursos	1	1,0%	4	4,0%	42	42,4%	52	52,5%	99	100,0%
Eficacia	2	2,0%	1	1,0%	41	41,4%	55	55,6%	99	100,0%
Logros	1	1,0%	2	2,0%	42	42,4%	54	54,5%	99	100,0%
Quejas	4	4,0%	1	1,0%	41	41,4%	53	53,5%	99	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores

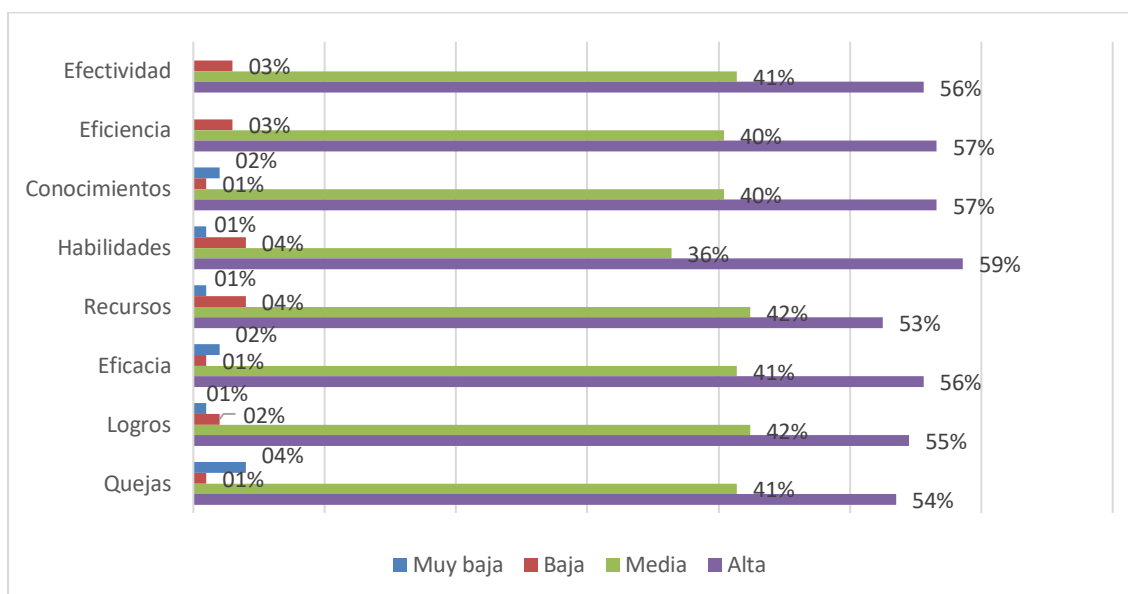


Figura 1. Nivel de efectividad de los trabajadores

La tabla 1 indica que un poco más de la mitad de trabajadores, evidencia una alta efectividad laboral, sin embargo, la cifra que evidencia un nivel medio o bajo, no es menos importante. Los resultados muestran que el 55.6% de los trabajadores evidencia un nivel alto de efectividad en el trabajo, lo que se refleja en su eficiencia y eficacia, reflejada en el 56.6% y 55.6%, respectivamente. El nivel medio o bajo se refleja en el 44.4%, 43.4% y 42.4%, tanto en la efectividad, como en la eficiencia y eficacia. Esta misma tendencia se manifiesta en los indicadores de la eficiencia: conocimientos, habilidades y recursos y en los indicadores de eficacia: logros y quejas.

**Tabla 2. Nivel de desgaste laboral de los trabajadores de PROMART Piura**

Aspectos	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Agotamiento Emocional	40	40,4%	46	46,5%	13	13,1%	99	100,0%
Despersonalización	33	33,3%	53	53,5%	13	13,1%	99	100,0%
Realización Personal	27	27,3%	53	53,5%	19	19,2%	99	100,0%
Desgaste laboral	22	22,2%	70	70,7%	7	7,1%	99	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores

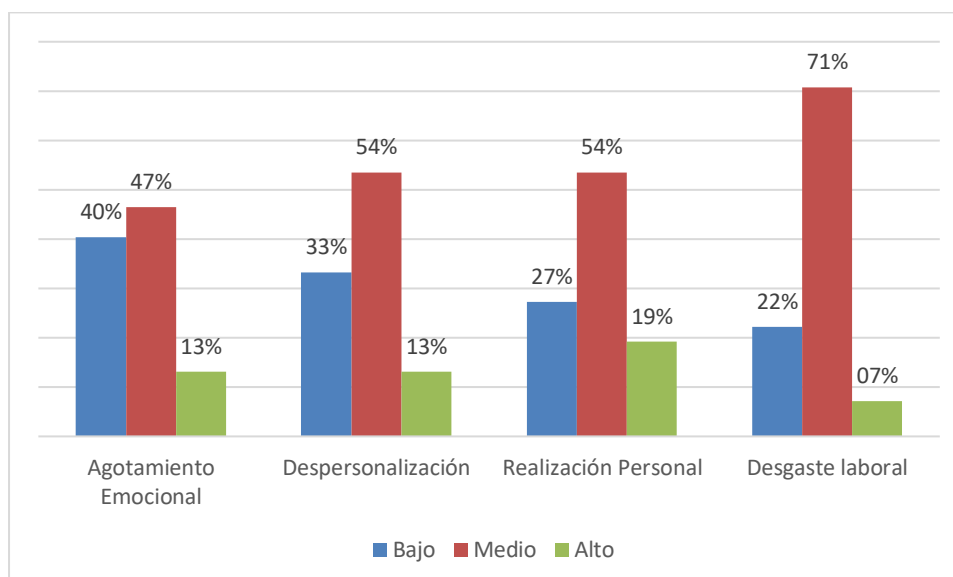


Figura 2. Nivel de desgaste laboral de los trabajadores

En cuanto a la presencia de desgaste laboral, el estudio indica que el 7.1% presenta un nivel alto, es decir, presenta el síndrome de Burnout; también se encontró que el 70.7% presenta un nivel medio y el 22.2% un nivel bajo de dicho síndrome. El estudio también indica que el 13.1% de los trabajadores presenta un alto agotamiento emocional, el 46.5% presenta un nivel medio y el 40.4% un nivel bajo. El estudio también encontró que el 13.1% presenta altos niveles de despersonalización, mientras que el 53.5% y 33.3% presenta un nivel medio y bajo. Los resultados muestran asimismo que el 19.2% de trabajadores evidencian un alto nivel de realización personal, mientras que el 53.5% presenta un nivel medio y el 27.3% un nivel bajo.

### 3.1. Influencia del Síndrome de Burnout en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura – Año 2018

Tabla 3. Efectividad de los trabajadores de PROMART Piura, en relación al nivel de Burnout

Burnout	Efectividad							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	22	100,0%	22	100,0%
Medio	0	0,0%	37	52,9%	33	47,1%	70	100,0%
Alto	3	42,9%	4	57,1%	0	0,0%	7	100,0%
Total	3	3,0%	41	41,4%	55	55,6%	99	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores

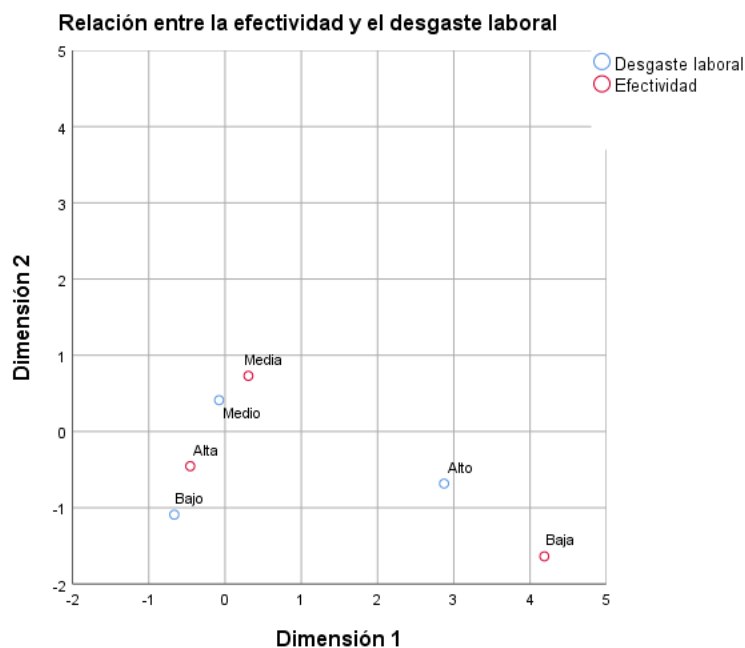


Figura 3. Nivel de efectividad de los trabajadores en relación al desgaste laboral

Según los resultados de la tabla, todos los trabajadores que evidencian un nivel bajo de desgaste laboral (Síndrome de Burnout) presentan un alto nivel de efectividad, mientras que de los trabajadores que evidencian un nivel medio de desgaste laboral, el 47.1% también alcanzan un nivel alto de efectividad. Los trabajadores que evidencian un alto nivel de desgaste profesional, el 42.9% presenta un bajo nivel de efectividad y el 57.1%, presenta un nivel medio. Estos resultados y la figura 1 muestran que los trabajadores con bajos niveles de desgaste laboral, son los que muestran alta efectividad; por el contrario, los trabajadores con un alto nivel de desgaste, son los que evidencian una baja efectividad.

### Contrastación de la hipótesis general:

**HG:** El Síndrome de Burnout influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura - Año 2018.

**Tabla 4. Correlación entre el síndrome de Burnout y la efectividad**

	Pearson	Efectividad
Desgaste laboral (Síndrome de Burnout)	r	-0,991**
	Sig. (bilateral)	0,000
Coefficiente de determinación	R <sup>2</sup>	98.2%
	n	99

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes

El estudio de correlación indica que el desgaste laboral evidencia una relación significativa (Sig.<0.05) inversa con la efectividad. Este resultado permite aceptar la hipótesis de investigación e indica que el desgaste laboral explica aproximadamente el 98.2% de la efectividad laboral.

### 3.2. Influencia del agotamiento emocional en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.

**Tabla 5. Efectividad de los trabajadores de PROMART Piura, en relación al Agotamiento emocional**

Nivel de agotamiento emocional	Efectividad							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0%	11	27,5%	29	72,5%	40	100,0%
Medio	0	0,0%	20	43,5%	26	56,5%	46	100,0%
Alto	3	23,1%	10	76,9%	0	0,0%	13	100,0%
Total	3	3,0%	41	41,4%	55	55,6%	99	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores



Relación entre la efectividad y agotamiento emocional

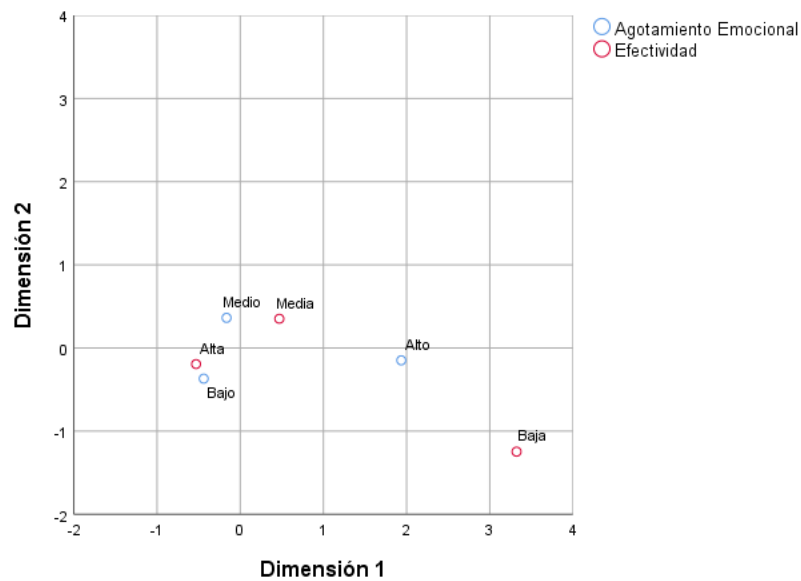


Figura 4. Nivel de efectividad de los trabajadores en relación al agotamiento emocional

Los resultados de la tabla 5 indican que, de los trabajadores que evidencian un bajo nivel de agotamiento emocional, la mayoría, 72.5%, presenta un nivel alto de efectividad, mientras que el 27.5%, presenta un nivel medio; en el grupo que evidencia un nivel medio de agotamiento emocional, el 56.7% también presenta un alto nivel de efectividad y el 43.5% muestra un nivel medio; en el caso de los trabajadores con un nivel alto de agotamiento emocional, el 23.1% presenta un nivel bajo de efectividad, mientras que el 76.9% evidencia un nivel medio. Estos resultados y el gráfico, muestran que los niveles altos de efectividad están asociados a niveles bajos de agotamiento emocional, mientras que la efectividad es baja, en los trabajadores que muestran un alto nivel de agotamiento emocional

### Contrastación de la hipótesis específica 1:

**H1:** El agotamiento emocional influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.

**Tabla 6. Correlación entre el agotamiento emocional y la efectividad**

	Pearson	Efectividad
Agotamiento emocional	r	-0,628**
	Sig. (bilateral)	0,000
Coefficiente de determinación	R <sup>2</sup>	39.4%
	n	99

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes

El análisis de correlación indica que el agotamiento emocional se relaciona en forma significativa (Sig.<0.01) e inversa con la efectividad; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación y confirma que a mayor agotamiento emocional, la efectividad laboral disminuye.

### 3.3. Influencia de la despersonalización en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.

**Tabla 7. Efectividad de los trabajadores de PROMART Piura, en relación al nivel de despersonalización**

Nivel de despersonalización	Efectividad							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0%	6	18,2%	27	81,8%	33	100,0%
Medio	0	0,0%	29	54,7%	24	45,3%	53	100,0%
Alto	3	23,1%	6	46,2%	4	30,8%	13	100,0%
Total	3	3,0%	41	41,4%	55	55,6%	99	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores

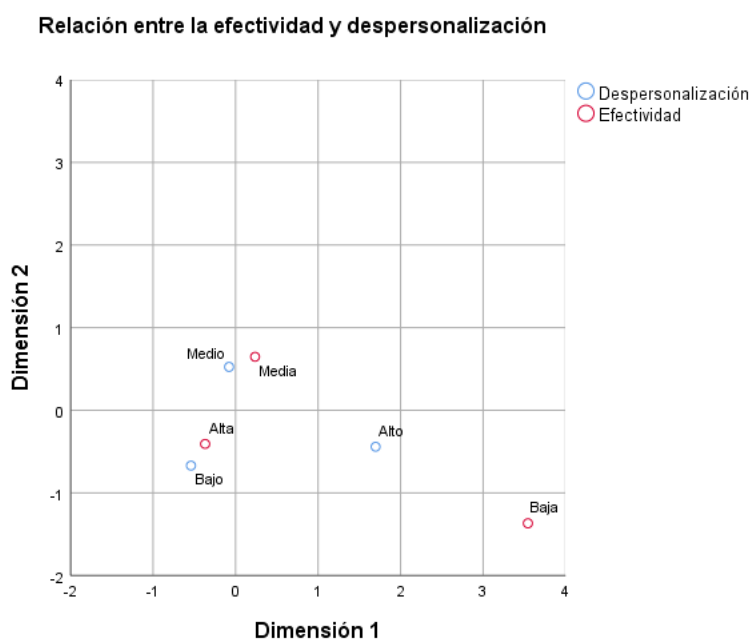


Figura 5. Nivel de efectividad de los trabajadores en relación a la despersonalización

La investigación muestra claramente que los trabajadores con un bajo nivel de despersonalización, mayormente evidencian una alta efectividad, según se observa en el 81.8%; el resto, 18.2%, muestra una efectividad media. Del grupo de trabajadores que evidencia un nivel medio de despersonalización, el 45.3% refleja una alta efectividad, mientras que el 54.7% restante evidencia un nivel medio. En el grupo con

un alto nivel de despersonalización, el 23.1% presenta baja efectividad, mientras que el 41.4% y 30.8%, presentan una efectividad media y alta respectivamente. Estos resultados conjuntamente con la figura indican que los niveles altos de efectividad, se asocian a niveles bajos de despersonalización, en tanto que los niveles bajos están asociados a niveles altos de despersonalización.

## Contrastación de la hipótesis específica 2:

H1: La despersonalización influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.

**Tabla 8. Correlación entre la despersonalización y la efectividad**

	Pearson	Efectividad
Despersonalización	r	-0,608**
	Sig. (bilateral)	0,000
Coeficiente de determinación	R <sup>2</sup>	37.0%
	n	99

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes

El análisis de correlación deja en evidencia que la despersonalización presenta una correlación significativa (Sig.<0.01) e inversa con la efectividad, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación; la correlación negativa confirma que, al aumentar la despersonalización del trabajador, empeora su efectividad laboral. El coeficiente de determinación indica que la despersonalización explica aproximadamente el 37% de la efectividad del trabajador.

### 3.4. Influencia de la realización personal en la productividad de los trabajadores de PROMART Piura.

**Tabla 9. Efectividad de los trabajadores de PROMART Piura, en relación a la realización personal**

Nivel de realización personal	Efectividad							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	3	11,1%	17	63,0%	7	25,9%	27	100,0%
Medio	0	0,0%	24	45,3%	29	54,7%	53	100,0%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	19	100,0%	19	100,0%
Total	3	3,0%	41	41,4%	55	55,6%	99	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores

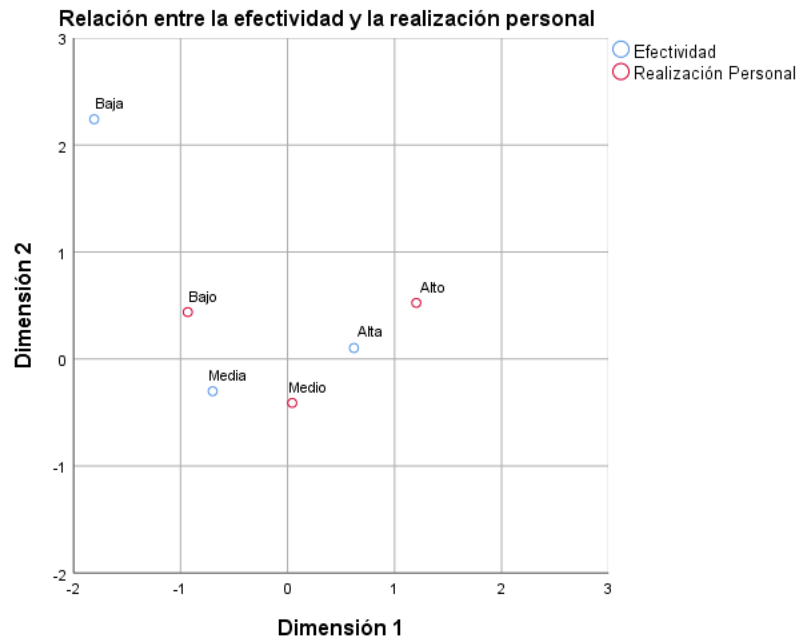


Figura 6. Nivel de efectividad de los trabajadores en relación a la realización personal

De acuerdo a los resultados del estudio, los trabajadores que presentan un nivel bajo de realización personal, predominantemente tienen un nivel de efectividad medio, según se observa en el 63%; otro 11.1% presenta un nivel bajo de efectividad y el 25.9% presenta un nivel alto. En el grupo que presenta un nivel medio de realización personal, el 54.7% presenta un nivel alto de efectividad y el 45.3% restante muestra un nivel medio. El estudio también indica que todos los trabajadores con un alto nivel de realización personal, también presentan un alto nivel de efectividad. Los resultados anteriores y el gráfico, dejan en evidencia que niveles altos de efectividad están asociados a niveles altos de realización personal, mientras que los niveles bajos, son los que conducen mayormente a una efectividad media o baja.

### Contrastación de la hipótesis específica 3:

H1: La elaboración propia influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.

**Tabla 10. Correlación entre la realización personal y la efectividad**

	Pearson	Efectividad
Realización personal	r	0,750**
	Sig. (bilateral)	0,000
Coeficiente de determinación	$R^2$	56.3%
	n	99

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes

La tabla anterior muestra que la realización personal se relaciona en forma significativa (Sig.<0.01) e inversa con la efectividad laboral, lo que conduce a aceptar la hipótesis de investigación. El signo positivo de la correlación indica que la efectividad laboral mejora en tanto mejora la realización personal del trabajador. El coeficiente de determinación indica además que la realización personal explica aproximadamente el 56.3% de la efectividad laboral del trabajador.

## V. DISCUSIÓN

**Respecto a la influencia del Síndrome de Burnout en la efectividad de los trabajadores de PROMART**, Maslach y Jackson (2011) se refirieron al síndrome de Burnout es "una manifestación de extenuación emocional, pérdida de la individualidad y bajos niveles de realización personal entre los trabajadores que están en contacto con clientes y usuarios. Es significativo señalar que Burnout se desarrolla como resultado del exceso de trabajo, el acoso laboral y la angustia emocional, se muestra principalmente en el personal expuestos constantemente con otras personas, por lo tanto, el síndrome de burnout se reconoce más fácilmente debido al estrés en los trabajadores (Lazarus y Folkman, 1984). En este contexto, en la investigación realizada en PROMART Piura se comprobó que un poco más de la mitad de trabajadores (55.6% de los trabajadores) evidencia un nivel alto de efectividad en el trabajo, lo que se refleja en su eficiencia y eficacia, reflejada en el 56.6% y 55.6%, respectivamente. El nivel medio o bajo se refleja en el 44.4%, 43.4% y 42.4%, tanto en la efectividad, como en la eficiencia y eficacia. Esta misma tendencia se manifiesta en los indicadores de la eficiencia: conocimientos, habilidades, recursos y en los indicadores de eficacia: logros y quejas.

Por el contrario, el síndrome de burnout desarrolla en la persona un deterioro subjetivo y profesional como consecuencia del estrés laboral, el agotamiento emocional y conductual, la vivencia de injusticia laboral, el aumento del absentismo en el trabajo, hasta un impacto negativo en la productividad, y como consecuencia se presenta un servicio deficiente (Leiter, 2011). 2011 (Leiter). Según una investigación realizada en Piura, el 13,1% de los trabajadores experimenta agotamiento emocional severo, el 46,5% experimenta agotamiento emocional medio y el 40,4% experimenta agotamiento emocional moderado.

Según Maslach y Jackson (2011) "Una condición tridimensional marcada por el cansancio emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal", así se define el síndrome de burnout. Tiene tres dimensiones: cansancio emocional, agotamiento físico y pérdida de afecto como consecuencia de la continua interacción que los empleados deben tener tanto con los clientes como entre sí.

Asimismo, se cree que la despersonalización desarrolla actitudes y reacciones escépticas hacia aquellos a quienes los trabajadores prestan sus servicios. (acoso laboral). Finalmente se tiene la disminución de la realización personal conduce a una

pérdida de confianza en la realización personal y a la presencia de una autoimagen negativa tras situaciones desagradables, a menudo desapercibidas (desgaste laboral). En cuanto a la presencia de desgaste laboral en PROMART Piura, el estudio indica que el 7.1% presenta un nivel medio y el 22.2% un nivel bajo de dicho síndrome. El estudio también encontró que 13.1% presenta altos niveles de despersonalización, mientras que el 53.5% y 33.3% presenta un nivel medio y bajo. Los resultados muestran asimismo que el 19.2% de trabajadores evidencian un alto nivel de realización personal, mientras que el 53.5% presenta un nivel medio y el 27.3% un nivel bajo.

Ceballos (2013) (2013) Según el autor de la tesis "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Cajeros de la Tienda mi Comisariato - Centro de la Ciudad de Guayaquil, Agosto a Diciembre de 2013", el estrés emocional y laboral de los empleados como consecuencia de una excesiva carga de trabajo, falta de motivación y una inadecuada capacitación afecta negativamente su desempeño profesional así como la productividad de la empresa. Por su parte de acuerdo a los resultados de la investigación realizada en PROMART Piura, Todos los trabajadores que evidencian un nivel bajo de desgaste laboral (Síndrome de Burnout) presentan un alto nivel de efectividad, mientras que de los trabajadores que evidencian un nivel medio de desgaste laboral, el 47.1% también alcanzan un nivel alto de efectividad. Los trabajadores que evidencian un alto nivel de desgaste profesional, 42.9% presenta un bajo nivel medio de efectividad y el 57.1% presenta un nivel medio. Estos resultados muestran que los trabajadores con bajos niveles de desgaste laboral, son los que muestran alta efectividad; por el contrario, los trabajadores con un alto nivel de desgaste, son los que evidencian una baja efectividad.

Por último, el análisis de correlación revela una asociación desfavorable sustancial (Sig. 0,01) entre la eficacia y el desgaste profesional. Este resultado permite **aceptar la hipótesis general HG:** El Síndrome de Degaste tiene un gran impacto en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura – Año 2018 e indica que el desgaste laboral explica aproximadamente el 98.2% de la efectividad laboral.

**Respecto a la influencia del agotamiento emocional en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura,** para Ferrer (2012) personas que han demostrado ser más eficaces en las actividades que desarrollan y que, como consecuencia del síndrome de quemado, representan desequilibrios emocionales en el lugar de trabajo, afectan el rendimiento profesional y provocan estrés crónico. Garcés (2010) sintetiza



las aportaciones del estrés laboral y el síndrome de burnout en las obras de numerosos autores. Concluye que las teorías más intrigantes fueron las expuestas por Maslach y Jackson en 1976 y Freudemberger en 1974, que caracterizaron el síndrome de burnout como el resultado del desgaste profesional y el estrés laboral.

Al respecto en la investigación realizada en PROMART Piura, los resultados indican que de los trabajadores que evidencia un bajo nivel de agotamiento emocional, la mayoría, 72.5% presenta un nivel alto de efectividad, mientras que el 27.5%, presenta un nivel medio, en el grupo que evidencia un nivel medio de agotamiento emocional, el 56.7% también presenta un alto nivel alto nivel de efectividad y el 43.5% muestra un nivel medio; en el caso de los trabajadores con un nivel alto de agotamiento emocional, 23.1% presenta un nivel bajo de efectividad, mientras que el 76.9% evidencia un nivel medio. Estos resultados muestran que los niveles altos de efectividad están asociados a niveles bajos de agotamiento emocional, mientras que la efectividad es baja, en los trabajadores que muestran un alto nivel de agotamiento emocional.

Oramas (2013) Según la autora de la tesis "Estrés laboral y síndrome de burnout en maestros de primaria cubanos", el exceso de trabajo, la rigidez de horarios, el cansancio emocional, la falta de entusiasmo y la presión de los superiores son las principales causas del bajo rendimiento laboral. En consecuencia, el índice de nivel de estrés es preocupante, ya que repercute negativamente en el rendimiento de los instructores, creando un desequilibrio profesional. En la investigación PROMART Piura, el análisis de correlación muestra una relación inversa significativa (Sig. 0,01) entre el cansancio emocional y la eficacia; este resultado conduce **aceptar la hipótesis específica H1**: El agotamiento emocional influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura y confirma que, a mayor agotamiento emocional, la efectividad laboral disminuye.

**Respecto a la influencia de la despersonalización en la productividad de los trabajadores de PROMART Piura**, Pines y Kafry (2011) El estrés laboral afecta a los trabajadores de los servicios humanos, la sanidad y la educación. Se ha descubierto que el burnout o síndrome de estrés laboral se caracteriza por síntomas depresivos, una visión pesimista de la vida, agotamiento laboral y falta de entusiasmo. Por lo tanto, esta condición de burnout repercute en los sentimientos de los empleados. Ante esto, Mera y More (2014) sacan como conclusión que las dimensiones del burnout en profesionales de enfermería solo presentan variaciones en el área de emergencia Dimensiones del Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería de Áreas

Críticas de un Hospital del Minsa y Essalud en Chiclayo - 2013" es el título de la tesis que escribió la autora. Los trabajadores de la UCI en ESSALUD son más propensos a experimentar altos niveles de agotamiento emocional y burnout, mientras que el personal del área de emergencia es más propenso a experimentar estas condiciones. El estudio realizado en PROMART Piura deja en evidencia que los trabajadores con un bajo nivel de despersonalización, mayormente evidencian una alta efectividad, según se observa en el 81.8%, el resto, 18.2% muestra una efectividad media. Del conjunto de trabajadores que muestra un nivel medio de despersonalización, el 45.3% refleja una alta efectividad, mientras que el 54.7% restante evidencia un nivel medio. En el grupo con un alto nivel de despersonalización, el 23.1% presenta baja efectividad, mientras que el 41.4% y 30.8%, presentan una efectividad media y alta respectivamente. Estos resultados indican que los niveles altos de efectividad, se asocian a niveles bajos de efectividad, en tanto que los niveles bajos están asociados a niveles altos de despersonalización.

Finalmente, el análisis de correlación mostro que la despersonalización presenta una correlación significativa ( $\text{Sig.} < 0.01$ ) e inversa con la efectividad, lo que permite **aceptar la hipótesis H2**: La despersonalización influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura, la correlación negativa confirma que, al aumentar la despersonalización del trabajador, empeora su efectividad laboral. Dimensiones del Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería de Áreas Críticas de un Hospital del Minsa y Essalud en Chiclayo - 2013" es el título de la tesis que escribió la autora.

**Respecto a la influencia de la realización personal en la productividad de los trabajadores de PROMART Piura**, Leiter (2011) El síndrome de Burnout se relaciona con la presencia de estrés en el trabajo, sobrecarga de trabajo, conflicto, falta de motivación, falta de apoyo social y experiencias de injusticia. Esto aumenta el estrés profesional y el agotamiento mental, reduce la productividad del trabajador y altera el ambiente de trabajo.

Castro (2012) De acuerdo con su tesis "Influencia del Ambiente Laboral en el Síndrome de Burnout en una Empresa Productiva de la Ciudad de Quetzaltenango", una parte importante de los empleados reportan sentirse realizados personalmente, por lo que se infiere que están contentos con su trabajo. Sin embargo, cabe señalar que el 27% del personal califica como regular o mala la ausencia de incentivos, motivación y condiciones de trabajo. Es crucial tener en cuenta la posibilidad de dar a sus colegas instrucción e inspiración adicionales, así como hacerlas extensivas a

todos.

Por su parte, en la investigación realizada en PROMART Piura los trabajadores presentan un nivel bajo de realización personal, predominantemente tienen un nivel de efectividad medio, según se observa en el 63%; otro 11.1% presentan un nivel bajo de efectividad y el 25.9% presenta un nivel alto. En el grupo que presenta un nivel medio de realización personal, el 54.7% presenta un nivel alto de efectividad y el 45.3% restante muestra un nivel medio. El estudio también indica que todos los trabajadores con un alto nivel de realización personal, también presentan un alto nivel de efectividad. Los resultados anteriores dejan en evidencia que niveles altos de efectividad están asociados a niveles altos de realización personal, mientras que los niveles bajos, son los que conducen mayormente a una efectividad media o baja.

Los resultados también apoyan la hipótesis de investigación H3: La satisfacción personal afecta considerablemente el desempeño de los trabajadores de PROMART Piura, es decir, que la satisfacción personal está claramente (Sig.0.01) asociada negativamente con la efectividad laboral. El signo positivo de la correlación sugiere que la satisfacción personal de los trabajadores mejora en cierta medida con prácticas laborales exitosas. Adicionalmente, de acuerdo con el coeficiente de determinación, la satisfacción personal explica alrededor del 56,3% de la productividad de un empleado en el trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

1. El Síndrome de Burnout sí afecta significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura, siendo el desgaste laboral el que explica aproximadamente el 98.2% de la efectividad laboral. Dicho desgaste menoscaba el ánimo y voluntad de los trabajadores, siendo un elemento de alto riesgo para alcanzar los objetivos de la empresa.
2. El agotamiento emocional sí influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMAR Piura, siendo que, a mayor agotamiento emocional, la efectividad laboral disminuye. Este es otro factor de importante presencia en la empresa, el cual debe de ser controlado a través de estrategias promovidas desde el nivel directivo.
3. La despersonalización si influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura, se confirma que, al aumentar la despersonalización del trabajador, empeora su efectividad laboral, asimismo el coeficiente de determinación indica que la despersonalización explica aproximadamente el 37% de la efectividad del trabajador.
4. La realización personal si influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura, demostrándose que la realización personal se relaciona en forma significativa e inversa con la efectividad laboral, por tanto, la correlación indica que la efectividad laboral mejora la realización personal del trabajador. Además, según el coeficiente de determinación, la realización personal representa alrededor del 56,3% de la productividad de un empleado en el trabajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Los directivos de la empresa deben efectuar periódicamente reuniones de equipos de trabajo para reconocer los logros del personal y dar pautas para evitar el Síndrome de Burnout como por ejemplo ejercicios para el stress y otros.
2. Brindar espacios para que el personal periódicamente asista a reuniones con un psicólogo organizacional contratado por la empresa, a fin de que oriente a cada colaborador en el manejo de sus niveles de stress y haga un seguimiento a la evolución de este en cada uno de ellos.
3. Los directivos de la empresa deben proporcionar reuniones de confraternidad cada cierto tiempo entre el personal de la empresa, donde además de explotar el aspecto lúdico de cada uno, se pueden reforzar los lazos amicales entre los colaboradores.
4. Los directivos y jefes de áreas deben practicar el liderazgo transformacional y transaccional con los trabajadores de modo un ser humano con sus propias necesidades de expectativas, practicando la empatía con ellos.

## REFERENCIAS

- Alcaraz L. (2012). *Frecuencia y factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout en un Hospital de segundo nivel IMSS*. Tesis de Medicina. México DF, México. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Novoa, V.C. (2012). *Tesis: Síndrome de Burnout entre enfermeras de Hospitales de la Red Asistencial de Essalud la Libertad Trujillo Perú 2012*.
- Caballero, M.; Bermejo, F.; Nieto, R. y Caballero, F. (2011). *Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud. Aten Primaria*. 2011;27 (5):313-7.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. 5. Edición. Colombia: Edita.
- Chiavenato, I.(2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México.
- Ceballos, (2013). *El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Cajeros del Almacén mi Comisariato – Centro de a Ciudad de Guayaquil, periodo agosto a diciembre del 2013”*
- Drucker, P. (2007). *El ejecutivo eficaz. Nueva revisión*. Barcelona. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-el-ejecutivo-eficaz-en-accion/9788423424634/1115515>
- Fernández, M. (2002) *Desgaste psíquico (Burnot) en profesores de primaria de lima Metropolitana*. Persona, 2, 9-22.
- Freudenberger Herbert, (1974) *Staff burnout. Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Ferrer Reig, (2012) *Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de cuidados críticos*. 45 - 50
- Gil-Monte, P. (2011). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide
- Guerrero, C. & Luy, G. (2014). *Diseño de un sistema de gestión del desempeño basado en competencias. (Tesis de grado)*. Universidad de Piura, Perú.
- Mansilla Izquierdo, Fernando (1997). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. España.
- Maslach, C. y Jackson. (1976). *The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour*. Ed. En Española. Vol. 2. Págs. 99-

Maicon Carlin. (2014). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente en la productividad laboral*. Edición 8. España. Página 33 y 34.

Oramas, (2013). Tesis titulada estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria.

Prieto, A. (2001). *Burnot en médicos de atención primaria*. Atención primaria, 28, 441.445.

PINES, A. y KRAFY, D. (2011). "Burnout: From tedium to personal growth" 154

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Seisdedos, N. (2013). *Inventario "Burnout de Maslach. Síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial*. Adaptación española. Madrid: TEA.

Simon L. Dolan, Salvador García, Miriam Díez Piñol (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid. Mc Graw Hill.

Kootz, H, y Weihrich, H. (1998). *Administración 11º*. Edición. México: McGraw.Hill.

Serralde (2010). *Efectividad empresarial*. Recuperado de:  
<http://es.scribd.com/document/216790156/EFFECTIVIDAD-GERENCIAL>

Temple, W. (2016). Guía del capital humano. Recuperado de:  
[https://issuu.com/mdgroup7/docs/gu\\_a\\_capital\\_humano\\_2016](https://issuu.com/mdgroup7/docs/gu_a_capital_humano_2016)

# **ANEXOS**



## ANEXO 1. MBI (INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará 22 frases acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Lea cada una de las frases y responda marcando con una "X", según la numeración de la tabla que expresa la frecuencia con que tiene ese sentimiento.

	Ítems	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan los clientes							
5	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es una tensión para mí							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me generan los clientes							
8	Me siento estresado por mi trabajo							
9	Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	Me preocupa que el trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha vitalidad							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15	Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de los clientes a los que tengo que atender							
16	Trabajar en contacto directo con las personas me produce estrés							

1	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con los clientes							
7								

18	Fácilmente puedo crear una atmósfera de tranquilidad con los clientes							
19	He conseguido muchas cosas quemerecen la pena en este trabajo							
20	En el trabajo siento que estoy allímite de mis posibilidades (agotado)							
21	En mi trabajo, trato los problemasemocionales con mucha calma							
22	Siento que los clientes me culpanpor algunos de sus problemas							

## Anexo 2. CUESTIONARIO SOBRE EFECTIVIDAD A LOS TRABAJADORES EFECTIVIDAD

	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Conocimientos</b>					
1	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta deconocimiento?					
2	¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?					
	<b>Habilidades</b>					
3	¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?					
4	¿Puede comprender sus actividades, sin esperar que lo indiquen?					
5	¿Persiste hasta cumplir con sus metas?					
6	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
7	¿Trabaja sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?					
8	¿Le lleva demasiado tiempo realizar sus tareas?					
9	¿Mantiene el ritmo de trabajo sostenido?					
10	¿Realiza actividades variadas?					
11	¿En su trabajo puede desarrollar todas sus capacidades?					
12	¿Gracias a su trabajo, su área logra funcionar en forma adecuada?					
	<b>Recursos</b>					
13	¿Cuenta usted con los materiales y equipos necesarios para realizar sus actividades en PROMART Piura?					
14	¿Cree Ud. que necesita de más capacitación para mejorar el desempeño de sus actividades?					
15	En PROMART Piura existe una buena administración de los recursos					
16	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
17	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
18	¿Cuenta con las condiciones necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente?					
	<b>EFICACIA</b>					
	<b>LOGROS</b>					
19	¿Está de acuerdo que las actividades que desempeña, permiten aprender y desarrollar un buen servicio?					

20	¿Está de acuerdo en que el trabajo que desarrolla en PROMART Piura es productivo?					
21	¿Está de acuerdo en que las actividades que realiza en PROMART Piura son agradables?					
22	¿Trabaja mayormente lo que le gusta o lo que realmente debería?					
23	¿Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo?					
24	Persiste hasta cumplir con la meta fijada					
25	Realiza sus actividades con dedicación					
	QUEJAS					
26	Trata con cortesía y amabilidad cuando un cliente presenta una queja o reclamo					
27	Es consciente que en la empresa siempre se van a presentar reclamos					
28	La empresa dispone de una sección o un teléfono donde el cliente puede presentar sus reclamos					
29	Cuando un cliente realiza una queja la empresa le hace un seguimiento hasta lograr su solución					
30	La empresa analiza las quejas con regularidad y toma medidas específicas y prácticas para que no se repitan					
31	La empresa se preocupa por lo que piensan sus clientes de ella					

### Anexo 3. Matriz de Consistencia

<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General:</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Objetivo General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de Investigación: No experimental, descriptiva, transeccional.</li> <li>- Enfoque: cuantitativo</li> <li>- Población: 245 trabajadores de la tienda PROMART Piura</li> <li>- Muestra: 100 trabajadores</li> <li>- Técnica: Encuesta</li> <li>- Instrumento: Cuestionario</li> <li>- Método de análisis: SPSS v.</li> </ul>
¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en la efectividad de los Trabajadores de PROMART Piura – Año 2018?	El Síndrome de Burnout influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura – Año 2018	Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura – Año 2018	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	
¿Cómo influye el agotamiento emocional en la efectividad de los trabajadores PROMART Piura?	El agotamiento emocional influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura	Determinar la influencia del agotamiento emocional en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura	
¿Cómo influye la despersonalización en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura?	La despersonalización influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART	Establecer la influencia de la despersonalización en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.	
¿Cómo influye la realización personal en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura?	La realización personal influye significativamente en la efectividad de los trabajadores de PROMART Piura.	Evaluar la influencia de la realización personal en la productividad de los trabajadores de PROMART Piura.	

			22
--	--	--	----

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Enma Susana Tapia con DNI N° 40841130 Doctor  
 en Ciencias de la Salud N°  
 SUNEDU: \_\_\_\_\_ de  
 profesión Lic. en Admisión desempeñándome actualmente como  
Docente en Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario "El síndrome de Burnet y su influencia en la efectividad de los trabajos Promart Piura-Año 2018"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para para trabajadores de PROMART Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2018.

Dr.  
DNI  
Especialidad  
E-mail

Enma Susana Tapia  
40841130  
Admisión  
enma@posgrado.uca.edu.pe  


**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																							X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																							X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																							X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																							X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																							X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la																							X			

*Handwritten signature*



<b>7. Consistencia</b> Investigación en aspectos teóricos-científicos de la investigación	Tiene relación entre las variables e indicadores	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2018.

Dr.: *Carolina Espinosa Toranzo*  
 DNI: *4522440*  
 Teléfono: *232940*  
 E-mail: *carolina.espinosa@ulima.edu.pe*

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la																										

	Investigación																	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de PURKA a los 22 días del mes de NOV del 2018.



D.: HERCELES PALACIOS  
 DNI: 02895588  
 Teléfono: 968060060  
 Email: herceles.palacios@ucv.edu.pe

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, MERCEDES PALACIOS DE BRICIÓN DNI N° 02845588 Doctor  
 en CIENCIAS AD N° .....  
 SUNEDU: ..... de  
 profesión LIC. EN AD desempeñándome actualmente como  
DOCENTE en  
U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario "El síndrome de Burnet y su influencia en la efectividad de los trabajos Promart Piura-Año 2018"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para para trabajadores de PROMART Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de PIURA, a los 28 días del mes de NOV del 2018.

Dr. : MERCEDES PALACIOS  
 DNI : 02845588  
 Especialidad : LIC EN AD  
 E-mail : mechedela@yahoo.es



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	85					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					85					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					85					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					85					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					85					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la																					85					

7. Consistencia	Investigación en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			85																			
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																				85																		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				85																		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de Piura, a los 27 días del mes de Noviembre del 2018.



Dr. Freddy William Castillo Palacios  
 R.O.G. INV. DE CULLU, P. 843

Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
 DNI: 0284237  
 Teléfono: 969584019  
 E-mail: fcastillo30@gmail.com



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° SUNEDU: A202528, de profesión Licenciado en Administración desempeñándome actualmente como Docente en Universidad César Vallejo - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para de trabajadores PROMART Piura					
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de Piura, a los 27 días del mes de Noviembre del 2018.

  
Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
R.S. ONIC DE C.U.E.G. Nº 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración de Empresas  
E-mail : fcastillo30@gmail.com



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, **Lugo Denis, Dayron**; docente de la Escuela de profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Piura; asesor del Trabajo de Investigación

/ Tesis titulada:

**“EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA EFECTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE PROMART PIURA – AÑO 2018”**; del

autor: **Rojas Cherras, Solange Milagros**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 15 de Setiembre del 2022.

LUGO DENIS, DAYRON	
DNI:001911323	
ORCID: 0000-0003-4439-2993	

