



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Síndrome de burnout y productividad en la empresa LV &
JC Distribuidores S.A.C. del distrito de Los Olivos, Lima
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Castillo Salgado, Danna del Carmen Angelica (ORCID: 0000-0001-7918-0806)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres Carlos y Graciela quienes me inculcaron la perseverancia para el logro de mis objetivos, a mi hermano Brian por su apoyo incondicional. Y a toda mi familia en su conjunto por enseñarme la importancia del crecimiento profesional con estudios universitarios.

Agradecimiento

A Dios por bendecir cada paso que doy en mi vida y por permitirme estar al lado de mi familia, a la cual agradezco también por depositar su confianza en mí para la realización de la presente tesis. A mi asesor el Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza por compartir su sabiduría y experiencia conmigo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	1
Abstract	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1. Tipo de investigación: Aplicada	11
3.1.2. Diseño de Investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.2.1. Variable 1: Síndrome de Burnout	12
3.2.2. Variable 2: Productividad	13
3.3. Población.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.4.1. Técnica: Encuesta.....	15
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	15
3.4.3. Validez del instrumento: método de juicio de experto	16
3.4.4. Confiabilidad del instrumento	16
3.5. Procedimientos	16
3.5.1. Metodología de obtención de datos.....	16
3.5.2. Coordinación y autorización del contexto de estudio	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.6.1. Método Descriptivo	17
3.6.2. Método Inferencial	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. Resultados.....	19
4.1. Estadística descriptiva:.....	19
4.2. Prueba de Normalidad.....	27

4.3.	Estadística inferencial	28
4.3.1.	Coeficiente de correlación y reglas de decisión	28
4.3.2.	Prueba de hipótesis general	28
4.3.3.	Prueba de hipótesis específicas	29
V.	DISCUSIÓN	33
5.1.	Objetivo general	33
5.2.	Objetivos específicos	34
5.3.	Hipótesis	35
5.4.	Estadística descriptiva.....	36
VI.	CONCLUSIONES	38
VII.	RECOMENDACIONES:	40
	REFERENCIAS	41
	ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencia de la variable Síndrome de Burnout	19
Tabla 2 Distribución de frecuencia de la dimensión Agotamiento Emocional	20
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la dimensión Despersonalización	21
Tabla 4 Distribución de frecuencia de la dimensión Baja realización personal.....	22
Tabla 5 Distribución de frecuencia de la variable Productividad	23
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la dimensión Innovación	24
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la dimensión Mejora	25
Tabla 8 Distribución de frecuencia de la dimensión Eficiencia.....	26
Tabla 9 Pruebas de normalidad	27
Tabla 10 Coeficiente de correlación.....	28
Tabla 11 Prueba de hipótesis general	29
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 1.....	30
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 2.....	31
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 3.....	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Síndrome de Burnout	19
Figura 2 Agotamiento Emocional.....	20
Figura 3 Despersonalización	21
Figura 4 Baja realización personal	22
Figura 5 Productividad	23
Figura 6 Innovación.....	24
Figura 7 Mejora.....	25
Figura 8 Eficiencia	26

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del Síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES SAC, Los Olivos, 2020. Para ello se utilizó la metodología siguiente: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, tipo aplicada y método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 36 trabajadores. De acuerdo a la prueba de hipótesis el resultado obtenido tiene un coeficiente de correlación Rho Spearman de -0,663 y Sig. 0.000; resultados que permiten afirmar que existe relación negativa considerable; por lo tanto, se concluye que existe relación significativa del síndrome de Burnout con productividad.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, productividad, desempeño laboral.

Abstract

This research has as a general objective to determine the relationship of the "Burnout Syndrome" and productivity in the LV & JC DISTRIBUIDORES SAC, Los Olivos, 2020. In order to that, we used the following methodology: quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, application type and deductive hypothetical method. The population was made up of 36 employees. According to the hypothesis test, the result obtained has a Rho Spearman correlation coefficient of -0.663 and Sig 0.000; results that confirm there is a considerable negative relationship; therefore, it is concluded that there is a significant relationship between Burnout Syndrome and productivity.

Keywords: Burnout Syndrome, productivity, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad sabemos bien que todas las organizaciones tienen como factor principal el cuidado de su recurso humano, ya que de ellos depende la realización de las funciones de la empresa y a su vez el crecimiento de esta. El Síndrome de Burnout viene a representarse como un estrés crónico del trabajador, dado por diversos factores tales como: Inestabilidad del puesto, jornadas laborales extensas, implementación de tecnologías actualizadas, retroalimentación, entre otros. Dicho fenómeno se ve influenciado en las actividades de los colaboradores dentro de la organización, puesto que afecta directamente su rendimiento.

A nivel internacional, por la década de los 70 se comenzó a dar las investigaciones al síndrome de Burnout, ya que la aparición de este fenómeno se dio principalmente por la automatización de la sociedad moderna. Como bien sabemos vivimos en un mundo de constantes cambios, es por ello que el ámbito laboral también se ha visto afectado puesto que, gracias a la tecnología las funciones de ciertos trabajos se han actualizado y agilizado. Ocasionando así el cambio de las funciones de las personas de dichas áreas, centrándose en el conocimiento del uso de las nuevas maquinarias. Estos factores externos afectan a una persona que desempeña rutinariamente sus funciones quedándose en su zona de confort, obteniendo un estrés básico. Sin embargo, el Burnout es el desgaste emocional de la persona, es decir, un estrés crónico en caso las causas no sean tratadas y corregidas de forma inmediata. Este síndrome se ve tanto en países europeos como latinoamericanos, afectando de la misma manera en las organizaciones, puesto que este síndrome desgasta la productividad de los trabajadores al desempeñar sus funciones correspondientes. La manera de erradicar este fenómeno, es de definir estrategias que ayuden principalmente a prevenir la aparición de este síndrome en los trabajadores, tales como el desarrollo de los elementos motivacionales que se les puede plantear a las personas.

A nivel nacional, según estudios del Instituto Integración, se ha determinado que el 70% de los peruanos sufre de estrés laboral, viéndose propensos a padecer del síndrome de Burnout. Diversos aspectos tanto como el clima, la

cultura, la flexibilidad, el trato entre el jefe inmediato, el trato con los colaboradores, entre otros, puede verse de manera positiva o negativa según sea el caso. Para que el estrés laboral no pase a ser un estrés crónico, convirtiéndose en el síndrome de Burnout, es necesario detectar los síntomas de la persona, ya que este síndrome afecta en forma de desgaste tanto de manera física, psicología, y psíquica. Perú actualmente se ubica en el sexto puesto de países latinoamericanos con mayor porcentaje de personas que padecen el síndrome de Burnout, según investigaciones de la Universidad del Norte, ubicada en el Caribe.

A nivel local, en el distrito de Los Olivos más del 50% de su población se encuentra dentro del rango de la Población Económicamente Activa (PEA) con un trabajo formal y estable, realizando un enfoque a los efectos negativos que el síndrome de Burnout pueda abarcar en el proceso productivo de las empresas.

La presente investigación abordó la siguiente problemática enfocada a conocer ¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC Distribuidores SAC del distrito de Los Olivos, Lima, 2020? Así mismo se expusieron problemas específicos: ¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout e innovación en la empresa LV & JC Distribuidores SAC?; ¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y mejora en la empresa LV & JC Distribuidores SAC?; ¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y eficiencia en la empresa LV & JC Distribuidores SAC?

Se ha justificado el estudio por los siguientes argumentos: Pertinencia, tiene como propósito determinar la relación del Síndrome de Burnout con la productividad, proponer alternativas para el desarrollo eficiente del síndrome de Burnout en las empresas, así como también conocer cómo influye en la productividad de los trabajadores. Mediante la relevancia social los resultados obtenidos de la investigación se podrán beneficiar a todas las empresas, ya que todas las personas son propensas a padecer de dicho fenómeno y la importancia de ser detectado con anticipación puede ayudar hasta antes de llegar a una terminación afectiva negativa. Siguiendo con la implicancia práctica, la investigación procura realizar cambios beneficiosos para aumentar así la productividad en las organizaciones, con respecto al desempeño que tengan los trabajadores que se vean afectados con el síndrome de Burnout. El valor teórico

en la justificación del estudio hace referencia al deseo del investigador por ahondar en uno o más enfoque de teorías tratando la problemática explicada. La justificación de utilidad metodológica refiere a la utilización de métodos y técnicas en específico que ayudan a la realización del estudio con problemas de similitudes con otros investigadores.

Objetivo general de la investigación es determinar la relación del Síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC Distribuidores SAC, Los Olivos, 2020. Así mismo se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación del Síndrome de Burnout e innovación en la empresa LV & JC Distribuidores SAC; determinar la relación del Síndrome de Burnout y mejora en la empresa LV & JC Distribuidores SAC; determinar la relación del Síndrome de Burnout y eficiencia en la empresa LV & JC Distribuidores SAC.

La Hipótesis General de la investigación es existe relación del Síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC Distribuidores SAC, Los Olivos, 2020. Así mismo se planteó las siguientes Hipótesis específicas como: Existe relación del Síndrome de Burnout e innovación en la empresa LV & JC Distribuidores SAC; existe relación del Síndrome de burnout y mejora en la empresa LV & JC Distribuidores SAC; existe relación del Síndrome de Burnout y eficiencia en la empresa LV & JC Distribuidores SAC.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación a la variable Síndrome de Burnout: Rodríguez, Guevara & Viramontes (2017) hacen referencia al Síndrome de Burnout cuando se presenta como un desgaste tanto mental como físico a causa de factores de extrema presión y/o fuerza en ámbitos laborales. Medina, Mioño & Rojo (2017) concluyen que principalmente se puede encontrar en trabajadores que tienen trato directo con otras personas en este caso clientes, ya sea por atención o por ayuda. Domínguez, López & Iglesias (2017) sustentan que se presenta como una disminución de energía al momento de realizar las actividades laborales a colaboradores que se comprometen a realizar trabajos eficientes. Bedoya (2017) concluye que en la gran mayoría de casos quienes se ven afectados con el síndrome de burnout son los trabajadores de sexo femenino, quienes presentan sobre carga de trabajo y desgaste emocional. Ramírez (2017) determina que los más afectados con el presente síndrome son aquellos trabajadores que tienden a tener una jornada de trabajo mayor a las ocho horas diarias y a su vez que cuentan con varios años de experiencia en el trabajo. Díaz & Carolina (2016) determinan que, desarrollándose en ambientes laborales dificultosos, o de organizaciones que no establecen actividades de lado humano, consiguiendo así que se prolonguen los factores de estrés.

Así mismo, Suca & López (2016) iniciándose con un estrés laboral crónico, es la desmotivación al realizar las actividades laborales a causa de fatigas por diferentes factores, ya sea por largas jornadas laborales o por metas inalcanzables de trabajo. Polo et al. (2016) el síndrome de Burnout surge principalmente cuando se presentan factores estresores dentro del ámbito de trabajo y la condición del mismo, ocasionando así un desgaste físico y mental que posteriormente se obtiene una ineficiencia de resultados en el trabajo. Terrones, Cisneros & Arreola (2016) sustentan que en las relaciones interpersonales dentro del trabajo es donde se determina el síndrome de Burnout como un agotamiento de las actividades laborales, y a su vez la despersonalización del mismo colaborador. Sánchez et al. (2016) concluyen que el síndrome del trabajador quemado, también conocido como síndrome de Burnout se manifiesta en trabajadores que atienden directamente a las personas, obteniendo un desgaste en sus actividades laborales por diversos factores de estrés. Colino & Pérez (2015) los colaboradores enfocados explícitamente en atención al cliente son más vulnerables al presentar fatiga o cansancio emocional, ya que se ven expuestos a las diferentes reacciones de las personas de manera directa, siendo el cansancio emocional una de las características del síndrome de Burnout. Aranda, et al (2015) exponen que el síndrome de Burnout se

conceptualiza como un desgaste tanto emocional como físico por metas inalcanzable de trabajo y exigencias por parte de la persona misma.

Las tesis a nivel nacional relacionadas a la variable síndrome de Burnout son: Sánchez (2017) define que, si se establece una mejor organización con el tiempo para el desarrollo de actividades laborales, el síndrome de Burnout disminuirá. Ferrer (2017) sustenta que el agotamiento tanto físico como mental se ve reflejado en la eficiencia del trabajo, ocasionado por factores como jornadas de trabajo largas. Ordoñez (2016) concluye que el síndrome de Burnout tiene relación inversa con la motivación, presentándose en los trabajadores administrativos del Hospital Cayetano Heredia.

Las tesis nivel internacional relacionadas a la variable síndrome de Burnout son: Unamuno (2018) concluye que las principales características del burnout como el agotamiento físico y mental, y la desmotivación impactan en el desempeño de las labores de los trabajadores, ya que ellos se vuelven ineficientes al presentar dichas características. Ananías (2017) define que para obtener la seguridad psicológica se debe tener en cuenta la regulación de emociones y a su vez el control del Burnout, pudiendo ser mediante procesos emocionales individuales como colectivos.

Con relación a la segunda variable productividad: Morales (2018) la productividad empresarial se mide por indicadores que permiten el desarrollo de los trabajadores de manera eficiente, a su vez también se relaciona con el menor tiempo empleado. López & Mendoza (2017) uno de los principales factores de la productividad es el elemento salarial, si se ve una reducción del salario se relaciona de manera directa con la ineficiencia de producción de los trabajadores. Pinazo, Córdoba y Dinerstein (2017) se puede llegar a obtener una baja productividad en los casos de no realizar una estrategia operativa de mantener los capitales en la organización. Carmona, Márquez, Rodríguez, Leal & Betancur (2016) el término de productividad es utilizado para medir los indicadores de producción de los trabajadores, teniendo relación con los recursos utilizados por los mismos, relacionándose directamente con la materia administración de operaciones para su continuidad. El BCRP (2016) en términos económicos se puede definir como el valor de los insumos, quienes son los trabajadores los que se encargan del desempeño para lograr la productividad. Cortez, Espinoza y Contreras (2016) la productividad se ve tanto en enfoques microeconómicos como macroeconómicos, para Ecuador el enfoque más relevante es el macroeconómico ya que se evalúa las industrias en su totalidad.

También, Ccollana (2015) mediante una efectividad corporativa la cual se realiza con procesos de organización se obtiene una mejor productividad en los trabajadores.

Jaimes y Rojas (2015) en el escenario de las Pymes de confecciones, la productividad tiene un mayor impacto, ya que de ellas depende el empleo e ingreso de Colombia en específico. Guisado, Vila & Guisado (2015) la ganancia en base a la productividad parte del trabajo de los colaboradores, puesto que la productividad repercute hasta en la compra de los consumidores de diversos mercados laborales. Lazo & Roldán (2015) entre los principales elementos que afectan la productividad se tiene el ausentismo laboral y el clima organizacional, denominados también como costos ocultos por su impacto en el desempeño. Carballé (2015) concluyen que la productividad se ve influenciada por factores tecnológicos, sociales y principalmente los motivacionales. Si una empresa trabaja con calidad al momento se obtendrá un alto nivel de productividad. Arando, Gago, Jones & Kato (2013) los trabajadores eventuales determinan una baja productividad por sus características, desde la poca experiencia en la empresa hasta la falta de motivación.

Las tesis nivel nacional relacionadas a la variable productividad son: Cerdán (2017) concluye que la productividad es un determinante en el desempeño de los trabajadores que se ven insatisfechos por factores remunerativos y/o psicosociales. Gutierrez & Huaman (2014) sustentan que la productividad de los trabajadores se ve influenciada por motivaciones organizacionales, viéndose reflejadas en la productividad mensual de la empresa. Los factores motivacionales, principalmente el incentivo, se relaciona directamente con la productividad que llegue a tener el trabajador.

Las tesis nivel internacional relacionadas a la variable de productividad son: Álvarez, Freire & Gutiérrez (2017) definen que la capacitación no presenta una alta significancia con respecto a productividad, a pesar que haya diversos estudios sustentado dicha práctica. Para conseguir resultados óptimos entre productividad y capacitación se debe plantear estrategias eficientes que reduzcan a su vez la rotación de personal. Castañeda (2016) expone que en las organizaciones descentralizadas se puede determinar que las recompensas y otros incentivos motivacionales son usados para efectuar la productividad de los trabajadores de la empresa. Ochoa (2014) sustenta que la motivación de los trabajadores influye de manera directa con su productividad, implementando procesos o herramientas que permitan tener un nivel alto de motivación para cumplir las metas organizacionales junto con los trabajadores.

La teoría científica relacionada al tema de investigación: Maslach, C., y Jackson, E. (1981) (citado por Doménech, B. (1995)) el síndrome consiste en: "La dificultad para adaptarse y adaptar las conductas a una situación laboral, caracterizada por una

interacción negativa entre el profesional, el lugar de trabajo y el resto de compañeros y alumnos es fundamentalmente emocional y se caracteriza por la sensación de estrés permanente y agotamiento psicológico, con la sensación de incapacidad absoluta para adecuarse a las exigencias” (p.41).

Las teorías relacionadas a la variable síndrome de Burnout son: Sahili (2015) se conceptualiza como desgaste laboral ocasionado por factores relacionados a una sobrecarga en el trabajo. Se presenta en trabajadores que tienen una atención directa con los clientes, se establecen tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Carlin (2014) hace mención sobre los efectos que trae el síndrome del Burnout como es la falta de energía al momento de realizar las actividades laborales, ya que principalmente es presentado como estrés laboral. López y Expósito (2016) sostienen que el esfuerzo laboral ya siendo por falta de recursos o por carga de trabajo, produce agotamiento mental acompañando con cambios de ánimos y bajo rendimiento, englobándose en la definición del síndrome de Burnout.

Con relación a las dimensiones de la variable síndrome de Burnout, Rodríguez (2017) expone el agotamiento emocional como exigencia en niveles altos y la carencia de satisfacción con las labores que realiza el trabajador. Este concepto también hace referencia al cansancio tanto mental como físico. Torres, Sahili & Giardino (2019) conceptualizan la despersonalización por la falta de sensibilidad de aspecto emocional en el ámbito laboral, mostrándose de manera afectiva, siendo esta una reacción contigua por la aparición de la fatiga. Ayuso y Herrera (2018) definen a la baja realización personal con una evaluación a uno mismo de aspecto negativo, asociándose a los bajos niveles de ánimo laboral. Se puede definir también como la perspectiva que se tiene sobre la disminución de posibles logros en el trabajo.

Las teorías relacionadas a la variable productividad son: Nemur (2016) a la productividad como un arte de generar, innovar y mejorar bienes y servicios, conceptualizo así también como la eficiencia en producción. Relacionándose directamente con las entradas y salidas de la organización en ámbitos productivos. Solminihac y Dagá (2018) se define la productividad como una medida de eficiencia en base a la producción de los trabajadores siendo evaluados en un tiempo determinado. La medición se refleja a través de unidades, peso, volumen y/o entre otros términos de valor. Ruiz y Deza (2018) Se identifica productividad laboral como un indicador de eficiencia integrado con los recursos de la organización, siendo el recurso humano el

más importante determinante de productividad. Así mismo se encuentra directamente relacionado con los factores del entorno de la empresa, ya sean internos y/o externos.

Con relación a las dimensiones de la variable productividad, Naumov (2018) sustenta que innovación es el tratamiento que se le hace al modelo de negocio, siendo este un elemento clave para definir la forma que las empresas requieren obteniendo así su liderazgo en el mercado. López (2016) define la mejora dentro de las organizaciones como un método de procesos que realizan la optimización, impulsando que los trabajadores de las empresas se involucren con la mejora y su renovación. La mejora debe ser una aplicación constante en un mundo tan cambiante. López y Expósito (2016) definen la eficiencia en alcanzar las metas propuestas por la organización con el menor uso de los recursos para un óptimo resultado de la empresa, teniendo en cuenta la calidad y oportunidad de la misma.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Aplicada

Dicha afirmación se sustentó con la definición de Hernández et al. (2014) en el que se define que la investigación aplicada se basa en situaciones recientes que resulta de la información, sin dejar de lado la parte práctica, ya que ambos se complementan para lograr un mejor análisis.

3.1.2. Diseño de Investigación

- Diseño: No experimental de corte transversal

Al respecto Bernal (2010) afirmó que mediante el diseño no experimental no se ejecuta ningún cambio por parte del investigador, los datos se presentaron tal y como son, debido a que las variables son hechos que ya se realizaron. Por otro lado, Hernández et al. (2014) sostiene que mediante el diseño de corte transversal se analizaron las variables una sola vez en un tiempo determinado mediante la recopilación de información.

- Enfoque: Cuantitativo

Lo afirmado se argumentó por Bernal (2010) quien hace mención al enfoque cuantitativo cuando se utiliza en investigación científica, puesto que se busca probar hipótesis a través de la estadística.

- Nivel: Descriptivo Correlacional

Dicha afirmación se sustentó con la definición de Bernal (2010) quien señala que se busca identificar a través de los resultados obtenidos el grado de relación que hay entre las variables de investigación, así mismo estas se describen de manera individual.

- Método: Hipotético Deductivo

Lo mencionado se afirmó con Bernal (2010) el cual hace referencia a un proceso que conlleva la investigación y explicación sobre hipótesis planteadas, obteniendo así conclusiones de dicha investigación mediante hechos.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1: Síndrome de Burnout

Según Sahili (2015) se conceptualizó como desgaste laboral ocasionado por factores relacionados a una sobrecarga en el trabajo. Se presenta en colaboradores que tienen una atención directa con los clientes, se establecen tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

- **Dimensión 1: Agotamiento emocional**

Según Rodríguez (2017) el agotamiento emocional se conceptualiza como exigencia en niveles altos y la carencia de satisfacción con las labores que realiza el trabajador. Este concepto también hace referencia al cansancio tanto mental como físico.

Indicador esfuerzo laboral: Se presenta en la sobre carga al momento de realizar las actividades laborales.

Indicador frustración: Respuesta directamente emocional ante un escenario de ira y/o decepción.

Indicador cansancio: Falta de energía por diversos factores, afectando tanto aspectos físicos como emocionales.

Indicador exigencia: Petición forzosa plasmada en una acción.

- **Dimensión 2: Despersonalización**

Para Torres, Sahili & Giardino (2019) la despersonalización se da por falta de sensibilidad de aspecto emocional en el ámbito laboral, mostrándose de manera afectiva, siendo esta una reacción contigua por la apariencia de la fatiga.

Indicador culpabilidad: Responsabilidad de un hecho negativo en un momento dado.

Indicador decisión: Determinar de manera definitiva un asunto en particular.

Indicador motivación: Animación de una persona a otra para la realización de una acción.

- **Dimensión 3: Baja realización personal**

Ayuso y Herrera (2018) definen a la baja realización personal con una evaluación a uno mismo de aspecto negativo, asociándose a los bajos niveles de ánimo laboral. Se puede definir también como la perspectiva que se tiene sobre la disminución de posibles logros en el trabajo.

Indicador insatisfacción: Afectación emocional a la persona cuando algo no cumple sus expectativas.

Indicador desconfianza: Ausencia de esperanza la cual fue depositada tanto en personas como en objetivos, perspectivas, entre otros.

3.2.2. Variable 2: Productividad

Expone Nemur (2016) a la productividad como un arte de generar, innovar y mejorar bienes y servicios, conceptualizo así también como la eficiencia en producción. Relacionándose directamente con las entradas y salidas de la organización en ámbitos productivos.

- **Dimensión 1: Innovación**

Sustenta Naumov (2018) que innovación es el tratamiento que se le hace al modelo de negocio, siendo este un elemento clave para definir la forma que las empresas requieren para así poder obtener su liderazgo en su mercado.

Indicador modelo de Negocio: Es la conceptualización del trabajo y sus componentes, como el tipo de trabajo, a quienes está enfocado, a que costo, entre otros.

Indicador procesos: Conjunto de pasos que llevan a un objetivo trazado mediante una previa planificación.

Indicador servicios: Grupo de actividades que permiten satisfacer necesidades de personas con características similares de compra.

- **Dimensión 2: Mejora**

Define López (2016) la mejora dentro de las organizaciones como un método de procesos que realizan la optimización, impulsando que los trabajadores de las empresas se involucren con la mejora y su renovación. La mejora debe ser una aplicación constante en un mundo tan cambiante.

Indicador ambiente: Entorno de la organización en el que se encuentran laborando los trabajadores.

Indicador post venta: Resultados, cambios, observaciones, entre otros factores después de una venta

Indicador manejo tecnológico: Uso eficiente de maquinaria e implementos de tecnología

- **Dimensión 3: Eficiencia**

Para López y Expósito (2016) se define en alcanzar las metas propuestas por la organización con el menor uso de los recursos para un óptimo resultado de la empresa, teniendo en cuenta la calidad y oportunidad de la misma.

Indicador trabajo en equipo: Apoyo mutuo entre los colaboradores de una organización con una meta propuesta colectiva.

Indicador uso adecuado de los recursos: Producción de trabajo con los recursos necesarios para obtener resultados óptimos dentro de una organización.

Indicador comparte información: Brindar conocimientos e información con respecto al ámbito laboral a los compañeros de trabajo.

3.3. Población

Para la presente investigación, la población total estuvo conformada por 36 trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos. Al respecto define la población Bernal (2010) como el grupo total de elementos que se tiene como estudio con características similares, para así establecer conclusiones con temas objetos de investigación.

- **Criterios de Inclusión:**

Trabajadores del área de ventas de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C. ubicado en el distrito de Los Olivos.

- **Criterios de exclusión:**

Personal de alta gerencia de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C. ubicado en el distrito de Los Olivos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica: Encuesta

La técnica que se utilizó para recoger los datos de la investigación es la encuesta. Dicha aseveración se sustentó con Bernal (2010) quien conceptualiza a la encuesta como una técnica que permite recoger información mediante preguntas para posterior a ello obtener resultados estadísticos.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se empleo como instrumento de estudio para la investigación el cuestionario. Lo cual fue sustentado por Hernández et al. (2014) quienes conceptualizan al cuestionario como un instrumento de investigación que refiere a un grupo de interrogantes, entre otras indicaciones, para poder así obtener información sobre los resultados obtenidos de la investigación. La encuesta es conformada por 18 ítems las cuales fueron respondidas por los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., designadas a brindar información sobre las variables objeto de estudio.

3.4.3. Validez del instrumento: método de juicio de experto

El instrumento ha sido validado por el método de juicio de experto los mismos que estuvieron conformados por tres docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio, Dr. Pedro Constante Costilla Castillo y Dr. Jose Luis Merino Garces quienes analizaron y dieron sus opiniones respecto a cada ítem del cuestionario correspondientes a las variables, síndrome de Burnout y productividad, dimensiones e indicadores respectivo, los mismos que están comprendidos en el anexo N° 2 validez por el método de juicio de expertos de las variables síndrome de Burnout y productividad y matrices debidamente suscritos “Matriz de validación del instrumento de obtención de datos” quienes analizaron y dieron sus opiniones respecto a cada ítem del cuestionario correspondientes a las variables, dimensiones e indicadores respectivos. Dicha definición se sustentó por Hernández et al. (2014) quienes afirman que la validez del instrumento por juicio de expertos es el grado en el que se mide la variable según la opinión de profesionales especializados en el presente tema de investigación.

3.4.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento ha sido determinada mediante el estadístico Alfa de Cronbach y procesamiento de datos por el programa SPSS con un coeficiente de 0.81 que es considerada muy alta de acuerdo a la escala coeficiente de alfa de Cronbach teniendo como fuente de información los resultados de una encuesta piloto a una muestra reducida compuesta por 10 sujetos de estudio, procedimiento que está contenido en el Anexo N°3 “Confiabilidad del instrumento”. Dicho procedimiento se sustenta con Bernal (2010) quien define que la confiabilidad de un instrumento está referida al proceso mediante el cual se comprueba si los resultados son coherentes o no al aplicar varias veces en la misma muestra.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Metodología de obtención de datos

- Se preparó los instrumentos para la obtención de datos de acuerdo a la población establecida de 36 trabajadores.
- Se investigó a cada trabajador haciéndole entrega de las encuestas.
- Se recibió las encuestas de los 36 trabajadores.

3.5.2. Coordinación y autorización del contexto de estudio

- Durante la ejecución de la presente investigación se coordinó con el gerente general de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., el señor Luis Vladimir Conto Nuñez para realizar las encuestas dentro del centro de trabajo.
- Se obtuvo la autorización requerida con fecha 18 de mayo de 2020, la misma que se adjunta en la presente tesis.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Método Descriptivo

A través del método se ingresaron los datos obtenidos con el cuestionario en la población determinada al programa SPSS obteniendo como resultado tablas y gráficas de frecuencia por cada una de las categorías agrupadas a nivel de las variables y dimensiones de la tesis; los cuales fueron interpretados; se sustentó con Hernández et al. (2014) quienes precisan que mediante la estadística descriptiva se explica, describe, organiza información de cada variable en base a cálculos estadísticos.

3.6.2. Método Inferencial

Encargado de procesar los datos obtenidos de la población mediante el programa SPSS con el estadístico no paramétrico Rho Spearman lográndose como resultado el nivel de correlación y la significancia respectivo, los cuales

han permitido determinar la existencia o no de relación entre las variables, así como aceptar o rechazar la hipótesis alterna general y específicas y como consecuencia determinar el nivel de relación entre las variables. Se sustentó con Hernández et al. (2014) quienes afirman que la estadística inferencial sirve para contrastar las hipótesis en estudio y estimar parámetros.

3.7. Aspectos éticos

La investigación ha sido desarrollada con mucha responsabilidad y respetando rigor científico, veracidad, y confiabilidad de la información; así mismo con ética y la práctica de principios como verdad, justicia, respeto a las personas sujetos de investigación y beneficencia permanente.

IV. Resultados

4.1. Estadística descriptiva:

Variable X: Síndrome de Burnout

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable Síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,1	11,1	11,1
	RARAS VECES	29	80,6	80,6	91,7
	ALGUNAS VECES	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

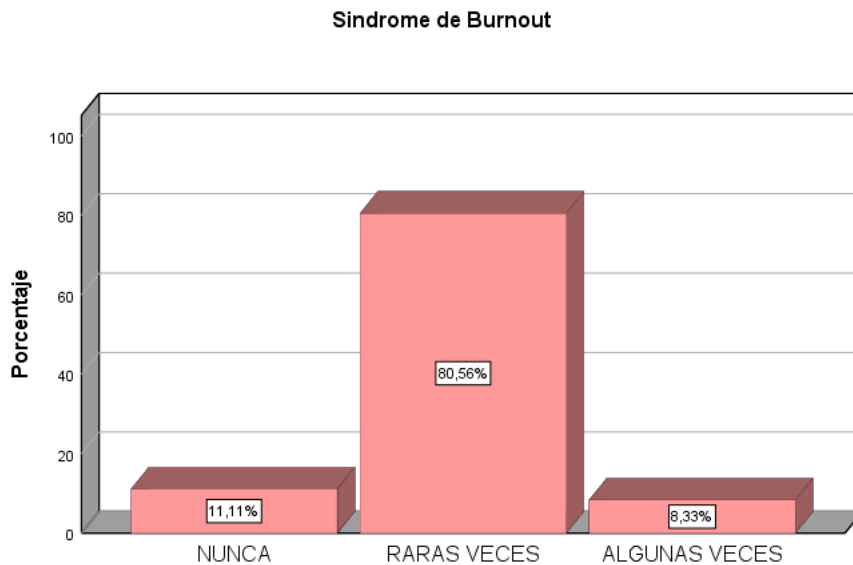


Figura 1 Síndrome de Burnout

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., referente a la presencia del síndrome de Burnout que comprende las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; la opinión es como sigue: el 80,56% consideran raras veces; el 11,11% nunca, y el 8,33% algunas veces

Dimensión 1: Agotamiento emocional

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la dimensión Agotamiento Emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	33,3	33,3	33,3
	RARAS VECES	20	55,6	55,6	88,9
	ALGUNAS VECES	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

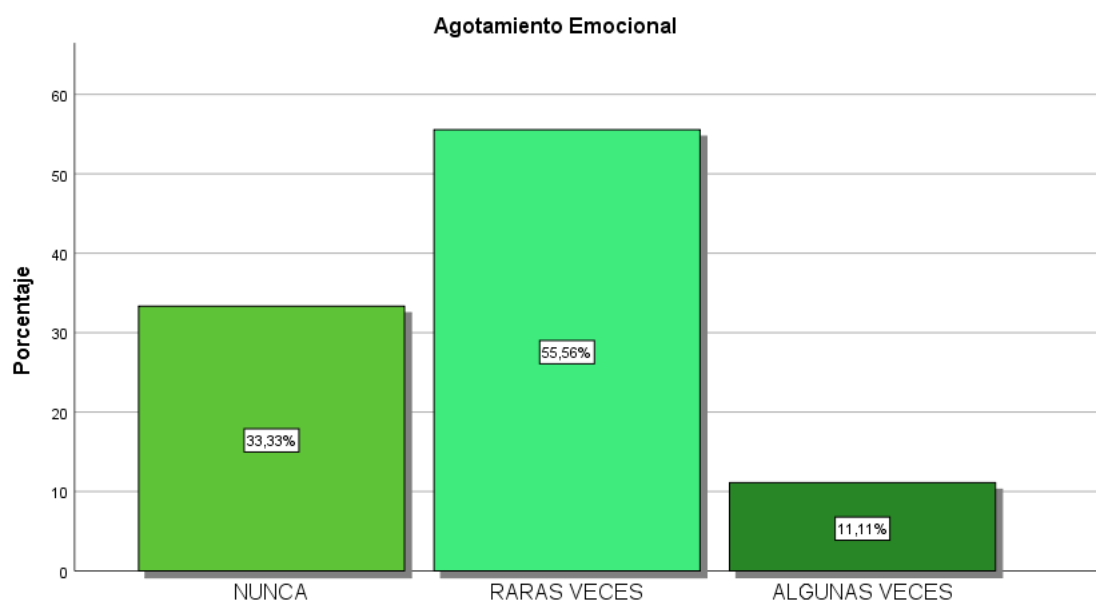


Figura 2 Agotamiento Emocional

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta con relación a la frecuencia de la presencia de los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., referente a la dimensión agotamiento emocional que incluye los indicadores: Esfuerzo laboral, frustración, cansancio y exigencia consideran que el 55,56% raras veces, 33,3% nunca y el 11,11% algunas veces.

Dimensión 2: Despersonalización

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la dimensión Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	19,4	19,4	19,4
	RARAS VECES	18	50,0	50,0	69,4
	ALGUNAS VECES	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

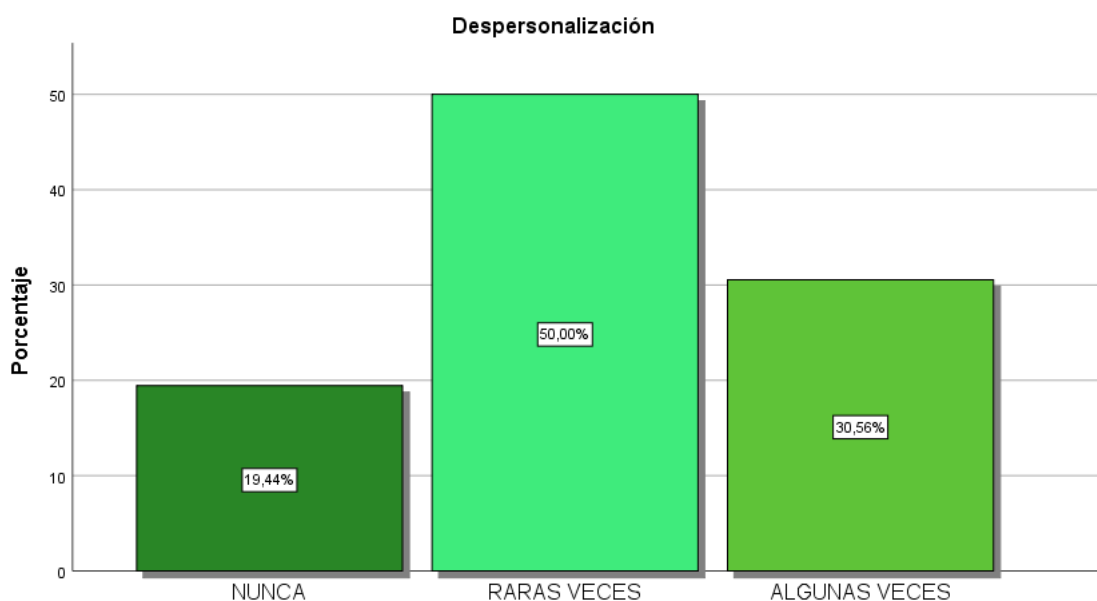


Figura 3 Despersonalización

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta con relación a la frecuencia de la presencia de los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., referente a la dimensión despersonalización que incluye los indicadores: Culpabilidad, decisión y motivación consideran que el 50% raras veces, 30,56% algunas veces y el 19,44% nunca.

Dimensión 3: Baja realización personal

Tabla 4
Distribución de frecuencia de la dimensión Baja realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	41,7	41,7	41,7
	RARAS VECES	20	55,6	55,6	97,2
	ALGUNAS VECES	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

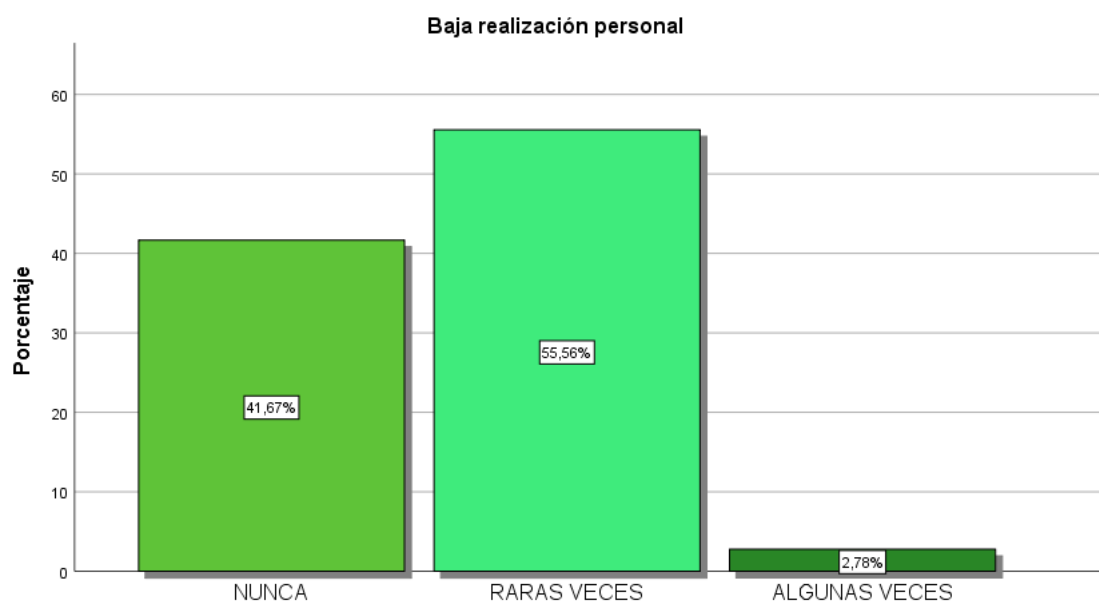


Figura 4 Baja realización personal

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta con relación a la frecuencia de la presencia de los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., referente a la dimensión baja realización personal que incluye los indicadores: Insatisfacción y desconfianza consideran que el 55,56% raras veces, 41,67% nunca y el 2,78% algunas veces.

Variable Y: Productividad

Tabla 5
Distribución de frecuencia de la variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	7	19,4	19,4	19,4
	CASI SIEMPRE	24	66,7	66,7	86,1
	SIEMPRE	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

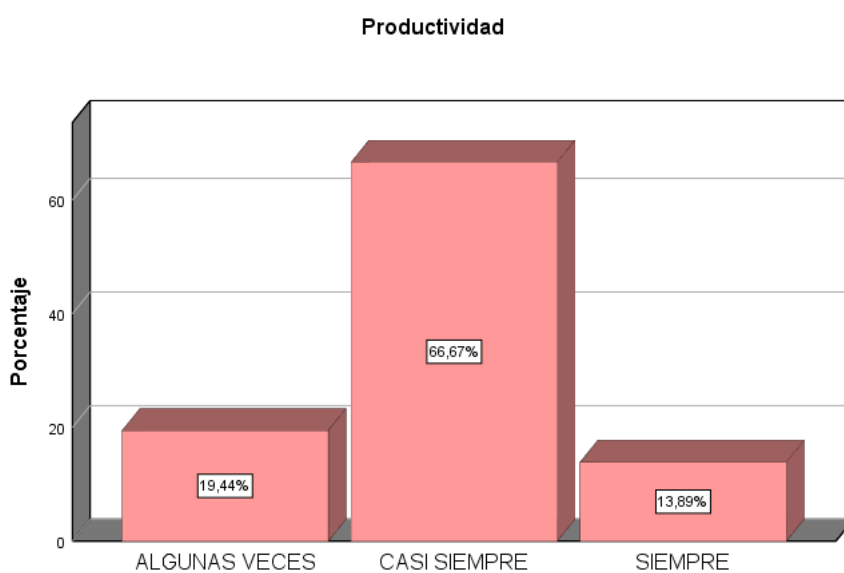


Figura 5 Productividad

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar las encuestas a los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., referente a productividad que comprende las dimensiones innovación, mejora y eficiencia; la opinión es como sigue: el 66,67% consideran casi siempre; el 19,44% algunas veces y el 13,89% siempre.

Dimensión 4: Innovación

Tabla 6
Distribución de frecuencia de la dimensión Innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	1	2,8	2,8	2,8
	CASI SIEMPRE	28	77,8	77,8	80,6
	SIEMPRE	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

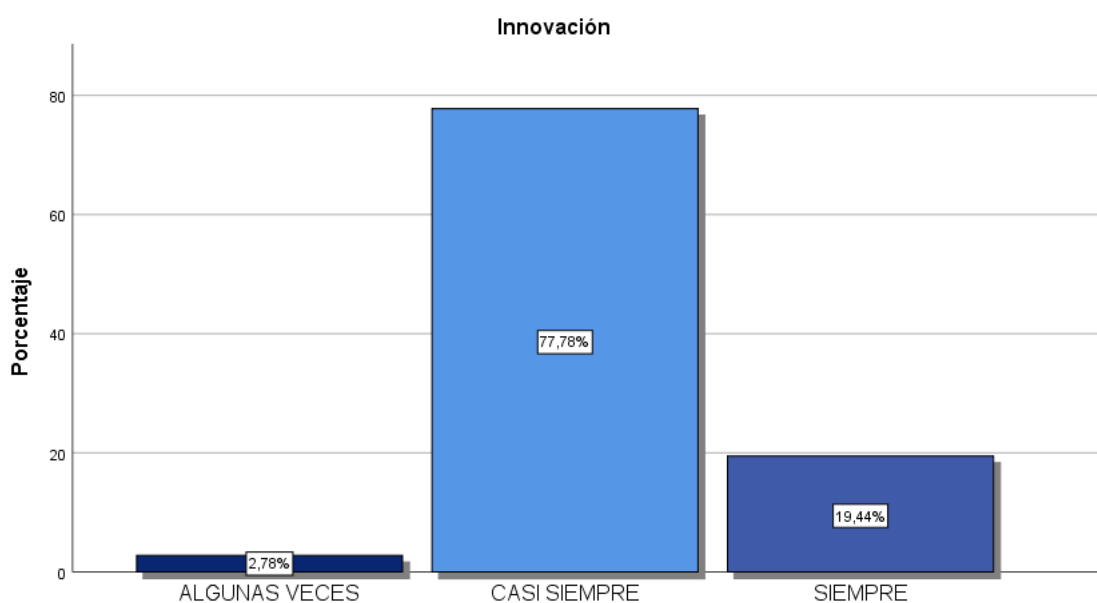


Figura 6 Innovación

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta con relación a la frecuencia de realización de los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., referente a la dimensión innovación que incluye los indicadores: Modelos de negocio, procesos y servicio consideran que el 77,78% casi siempre, 19,44% siempre y el 2,78% algunas veces.

Dimensión 5: Mejora

Tabla 7
Distribución de frecuencia de la dimensión Mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	10	27,8	27,8	27,8
	CASI SIEMPRE	19	52,8	52,8	80,6
	SIEMPRE	7	19,4	19,4	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

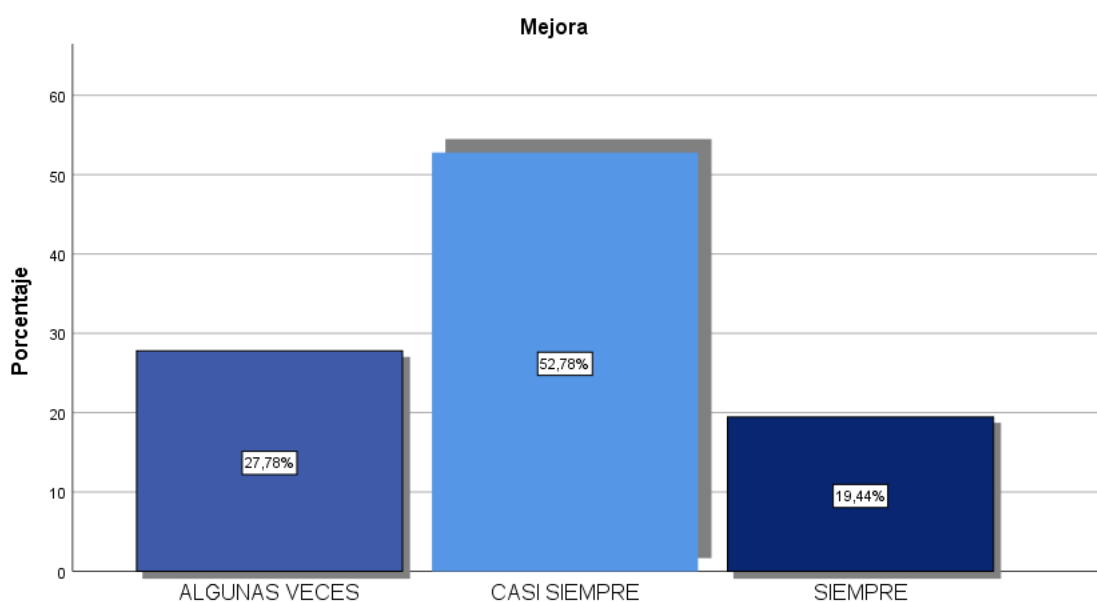


Figura 7 Mejora

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta con relación a la frecuencia de realización de los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., referente a la dimensión mejora que incluye los indicadores: Ambiente, post venta y manejo tecnológico consideran que el 52,78% casi siempre, 27,78% algunas veces y el 19,44% siempre.

Dimensión 6: Eficiencia

Tabla 8
Distribución de frecuencia de la dimensión Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARAS VECES	2	5,6	5,6	5,6
	ALGUNAS VECES	7	19,4	19,4	25,0
	CASI SIEMPRE	22	61,1	61,1	86,1
	SIEMPRE	5	13,9	13,9	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

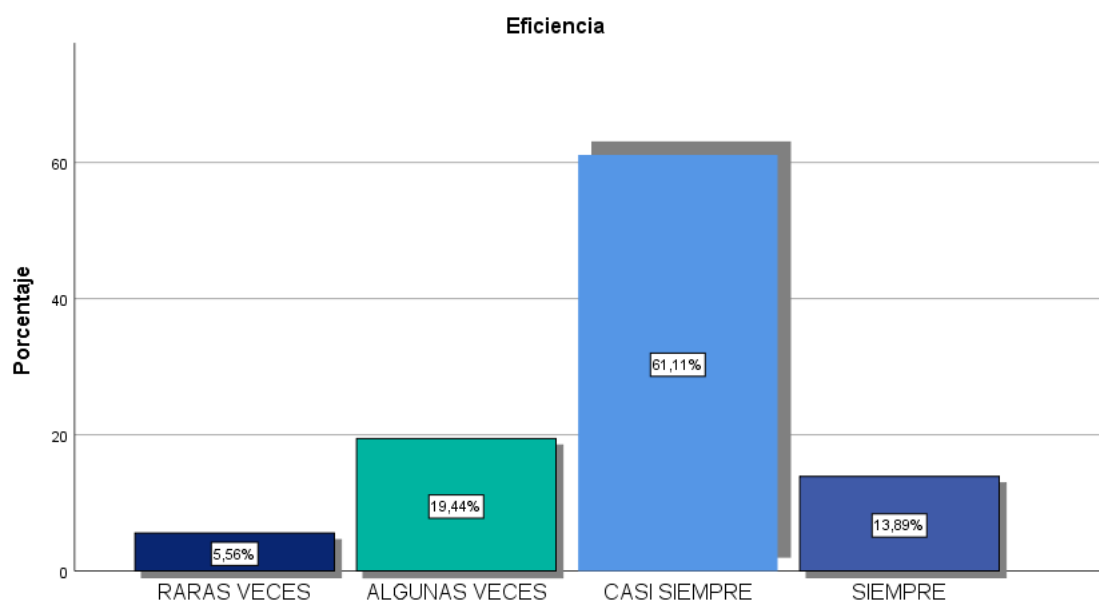


Figura 8 Eficiencia

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la técnica de la encuesta con relación a la frecuencia de realización de los trabajadores de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., referente a la dimensión eficiencia que incluye los indicadores: Trabajo en equipo, uso adecuado de los recursos y comparte información consideran que el 61,11% casi siempre, 19,44% algunas veces, 13,89% siempre y el 5,56% raras veces.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,414	36	,000	,612	36	,000
Productividad	,344	36	,000	,750	36	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Hipótesis

- a) Hipótesis alterna: la distribución de la muestra no es normal (H_1)
- b) Hipótesis nula: la distribución de la muestra es normal (H_0)

Regla de decisión:

- a) Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- b) Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Interpretación:

De acuerdo al resultado que se aprecia en la tabla N° 9 prueba de normalidad, la significancia encontrada de acuerdo al estadístico Shapiro-Wilk es 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, la distribución de la muestra es no normal o no paramétrica.

4.3. Estadística inferencial

4.3.1. Coeficiente de correlación y reglas de decisión

Tabla 10
Coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Regla de decisión:

- Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

4.3.2. Prueba de hipótesis general

H_1 : Existe relación del síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC Distribuidores SAC del distrito de Los Olivos 2020.

H_0 : No existe relación del síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC Distribuidores SAC del distrito de Los Olivos 2020.

Tabla 11
Prueba de hipótesis general

		Síndrome de Burnout	Productividad
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,000
		N	36
Productividad		Coeficiente de correlación	-,663**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	36

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Interpretación:

Según los resultados que se visualiza en la tabla N°10 el coeficiente de correlación Rho Spearman es -0,663, y de acuerdo a la tabla N°9 “Coeficiente de correlación” es considerada como correlación negativa considerable, lo cual indica que, a mayor productividad, menor síndrome de burnout; la significancia es 0,000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por ende se determina que existe relación significativa entre síndrome de Burnout y productividad.

4.3.3. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación del síndrome de Burnout e innovación en la empresa LV & JC Distribuidores SAC del distrito de Los Olivos 2020.

H₀: No existe relación del síndrome de Burnout e innovación en la empresa LV & JC Distribuidores SAC del distrito de Los Olivos 2020.

Tabla 12
Prueba de hipótesis específica 1

		Síndrome de Burnout	Innovación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,000
		N	36
Innovación		Coeficiente de correlación	-,539**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	36

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Interpretación:

Según los resultados que se visualiza en la tabla N°11 el coeficiente de correlación Rho Spearman es -0,539, y de acuerdo a la tabla N°9 “Coeficiente de correlación” es considerada como correlación negativa considerable, lo cual indica que, a mayor innovación, menor síndrome de burnout; la significancia es 0,000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por ende se determina que existe relación significativa entre síndrome de Burnout e innovación.

Prueba de hipótesis específica 2

H₁: Existe relación del síndrome de Burnout y mejora en la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C. del distrito de Los Olivos 2020.

H₀: No existe relación del síndrome de Burnout y mejora en la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C. del distrito de Los Olivos 2020.

Tabla 13
Prueba de hipótesis específica 2

		Síndrome de Burnout	Mejora
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,002
		N	36
Mejora		Coeficiente de correlación	-,473**
		Sig. (unilateral)	,002
		N	36

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Interpretación:

Según los resultados que se visualiza en la tabla N°12 el coeficiente de correlación Rho Spearman es -0,473, y de acuerdo a la tabla N°9 “Coeficiente de correlación” es considerada como correlación negativa media, lo cual indica que, a mayor mejora, menor síndrome de burnout; la significancia es 0,000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por ende se determina que existe relación significativa entre síndrome de Burnout y mejora.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación del síndrome de Burnout y eficiencia en la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C. del distrito de Los Olivos 2020.

H₀: No existe relación del síndrome de Burnout y eficiencia en la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C. del distrito de Los Olivos 2020.

Tabla 14
Prueba de hipótesis específica 3

		Síndrome de Burnout	Eficiencia
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,439**
		N	36
Eficiencia		Coeficiente de correlación	-,439**
		Sig. (unilateral)	,004
		N	36

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Interpretación:

Según los resultados que se visualiza en la tabla N°13 el coeficiente de correlación Rho Spearman es -0,439, y de acuerdo a la tabla N°9 “Coeficiente de correlación” es considerada como correlación negativa media, lo cual indica que, a mayor eficiencia, menor síndrome de Burnout; la significancia es 0,004 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión es Sig. $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por ende se determina que existe relación significativa entre síndrome de Burnout y eficiencia.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivo general

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de síndrome de Burnout y productividad; al respecto y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de -0,663 se ha establecido que existe correlación negativa considerable entre la variable síndrome de Burnout y la variable productividad.

Dichos resultados están comprendidos dentro del marco del artículo científico de Polo et al. (2016) el cual hace referencia al síndrome de Burnout y como este se refleja en el desempeño de los trabajadores con el rendimiento de su productividad. Las condiciones de trabajo deben ser las idóneas para todos los colaboradores de la empresa, caso contrario se puede llegar a obtener una ineficiencia al realizar sus actividades laborales. Largas horas de jornadas de trabajo, sobre exigencia laboral, y desmotivación son factores que deterioran el rendimiento de los trabajadores.

Así también se obtuvo relación con la teoría de Díaz & Carolina (2016) quienes afirman sobre los factores de estrés ocasionados por actividades laborales inalcanzables, que en muchas ocasiones suelen ser trabajos inhumanos pasando a consideración como abusos por parte de jefes inmediatos o gerencia hacia los trabajadores de la empresa.

A su vez se encontró coherencia con las conclusiones de diversos artículos científicos detallados de la siguiente manera: Lazo & Roldán (2015) quienes concluyen como costos ocultos cuando se presenta el ausentismo laboral, viéndose afectada principalmente por un clima laboral inadecuado. Determinando así las negativas hacia las empresas, impactando en el recurso humano y hasta en el recurso financiero. Carballé (2015) concluye que la motivación en los trabajadores influencia directamente en la productividad de los colaboradores, los cuales deben ser manejados de manera personalizada según las necesidades de cada uno de ellos.

5.2. Objetivos específicos

5.2.1. Objetivo específico 1 ha sido determinar la relación de síndrome de Burnout e innovación, al respecto y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de -0,539 se ha establecido que existe correlación negativa considerable entre la variable síndrome de Burnout y la dimensión innovación.

Dichos resultados se encuentran en la tesis de Cerdán (2017) quien concluye que los factores de aspecto psicosocial conllevan un impacto importante en la productividad de los trabajadores, tanto psicosociales como remunerativos. Al tener incentivo remunerativo se ven con la disposición que la empresa necesita, valorando así el esfuerzo y dedicación de los trabajadores.

5.2.2. Objetivo específico 2 ha sido determinar la relación de síndrome de Burnout y mejora, al respecto y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de -0,473 se ha establecido que existe correlación negativa media entre la variable síndrome de Burnout y la dimensión mejora.

Dichos resultados se pueden contrastar con el artículo científico de Álvarez, Freire & Gutiérrez (2017), quienes determinan sobre la mejora de los trabajadores que se debe plantear estrategias eficientes para un óptimo rendimiento, relacionándose también con las capacitaciones a toda la organización evitando una baja rotación de personal.

5.2.3. Objetivo específico 3 ha sido determinar la relación de síndrome de Burnout y eficiencia, al respecto y de acuerdo a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de -0,439 se ha establecido que existe correlación negativa media entre la variable síndrome de Burnout y la dimensión eficiencia.

Dichos resultados se pueden contrastar con el artículo científico de Solminihaç y Dagá (2018), quienes concluyen que la productividad es una medida de la eficiencia en el desempeño, realizando los trabajadores sus actividades

laborales en un tiempo determinado de manera oportuna. Llevando consigo una evaluación de desempeño donde se identifica por peso, volumen y/o masa; según sea el giro de negocio.

5.3. Hipótesis

5.3.1. Hipótesis general

La hipótesis general propuesta ha sido, que existe relación negativa considerable de Síndrome de Burnout con productividad en la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., Los Olivos 2020; para sustentar dicha hipótesis primero se estableció si la distribución de la población es normal o no normal, la misma que se logró a través de la prueba de normalidad utilizando el estadístico Shapiro Wilk arrojando como resultado Sig. 0.00; comprobándose con ello que la distribución de la población es no normal o no paramétrica; por ello se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman obteniendo como resultado el nivel de correlación de 0,704 y la significancia de 0,000; en consecuencia, teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que se confirma que la variable síndrome de Burnout tiene relación significativa con la variable productividad.

5.3.2. Hipótesis específica 1

La primera hipótesis específica expuesta ha sido, que existe relación negativa considerable del síndrome de Burnout con la innovación por parte de los trabajadores de la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C., Los Olivos 2020; contemplando que la población presenta una distribución no normal se estableció utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo así como resultado el nivel de correlación de -0,539 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°11; en efecto y con los resultados obtenidos se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera confirmando así que existe relación significativa entre síndrome de Burnout e innovación.

5.3.3. Hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica expuesta ha sido, que existe relación negativa media del síndrome de Burnout con la mejora por parte de los trabajadores de la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C., Los Olivos 2020; contemplando que la población presenta una distribución no normal se estableció utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo así como resultado el nivel de correlación de -0,473 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°11; en efecto y con los resultados obtenidos se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera confirmando así que existe relación significativa entre síndrome de Burnout y mejora.

5.3.4. Hipótesis específica 3

La segunda hipótesis específica expuesta ha sido, que existe relación negativa media del síndrome de Burnout con la eficiencia por parte de los trabajadores de la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C., Los Olivos 2020; contemplando que la población presenta una distribución no normal se estableció utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo así como resultado el nivel de correlación de -0,439 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°11; en efecto y con los resultados obtenidos se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera confirmando así que existe relación significativa entre síndrome de Burnout y eficiencia.

5.4. Estadística descriptiva

5.4.1. Variable X: Síndrome de Burnout

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que, si la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C. presenta síndrome de Burnout la cual agrupa las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, los resultados son que el 80,56% consideran raras veces,

el 11,11% nunca, y el 8,33% algunas veces. Considerando dichos resultados identificamos que un porcentaje considerable detalla que existe la presencia del síndrome de Burnout en referencia al indicador culpabilidad que está en la dimensión despersonalización; el mismo que requiere propuesta de solución para superar los aspectos negativos hallados en el contexto de estudio.

5.4.2. Variable Y: Productividad

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que, si la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C. tiene productividad la cual agrupa las dimensiones innovación, mejora y eficiencia los resultados son que el 66,67% consideran casi siempre; el 19,44% algunas veces y el 13,89% siempre. Considerando dichos resultados identificamos que un porcentaje considerable detalla que no existe productividad en referencia al indicador ambiente que está en la dimensión mejora e indicador comparte información de la dimensión eficiencia; el mismo que requiere propuesta de solución para superar los aspectos negativos hallados en el contexto de estudio.

VI. CONCLUSIONES

6.1. De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que se desarrolla el síndrome de Burnout y productividad; coeficiente de correlación $-0,663$; significancia 0.000 ; dicho resultado tiene coherencia con las conclusiones de la teoría de los efectos del síndrome de Burnout en la que está comprendida las variables de investigación de Carlin (2014) y artículo científico de Medina, Mioño & Rojo (2017); así mismo se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo general planteado se ha determinado que existe relación significativa del síndrome de Burnout y productividad.

6.2. De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que se desarrolla el síndrome de Burnout e innovación; coeficiente de correlación $-0,539$; significancia 0.000 ; dicho resultado tiene coherencia con las conclusiones del artículo científico de Pinazo, Córdoba y Dinerstein (2017); así mismo se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico 1 planteado se ha determinado que existe relación significativa del síndrome de Burnout e innovación.

6.3. De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que se desarrolla el síndrome de Burnout y mejora; coeficiente de correlación $-0,473$; significancia 0.000 ; dicho resultado tiene coherencia con las conclusiones del artículo científico de Terrones, Cisneros & Arreola (2016); así mismo se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico 2 planteado se ha determinado que existe relación significativa del síndrome de Burnout y mejora.

6.4. De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que se desarrolla el síndrome de Burnout y eficiencia; coeficiente de correlación $-0,439$; significancia 0.000 ; dicho resultado tiene coherencia con las conclusiones del artículo científico de Ramírez (2017); así mismo se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico 3 planteado se ha determinado que existe relación significativa del síndrome de Burnout y eficiencia.

VII. RECOMENDACIONES:

7.1. Para obtener un nivel alto de productividad de los trabajadores se debe evaluar y controlar el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de cada colaborador de acuerdo a los estándares de producción que comprende: Cantidad, calidad y tiempo del proceso productivo; evitando así sobre cargas de trabajo.

7.2. Para lograr la innovación de los productos y servicios que brinda la empresa, la gerencia deberá motivar mediante incentivos la participación de todos los colaboradores con ideas y aportes que permitan la mejora continua, realizando así un feedback con los trabajadores de toda la organización.

7.3. Para lograr los objetivos de la empresa, la gerencia deberá implementar la mejora continua de cada una de las actividades que desarrolla la organización, con las siguientes acciones: Selección y reclutamiento del personal idóneo, capacitación del personal, programas de integración.

7.4. Para motivar la eficiencia de los trabajadores, la empresa debe brindarles el ambiente adecuado, equipos y tecnologías modernas, horarios apropiados y productivos, participación del entorno familiar en eventos de integración, motivar una comunicación asertiva, contar con actividades de prevención de riesgos laborales.

REFERENCIAS

- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Concepción, Los angeles.
- Ananías, J. (s.f.). Efecto de las estrategias de regulación emocional y el clima de equipos de trabajo sobre el burnout: en contexto de salud. (*Tesis de maestría*). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Aranda, C., Barraza, J., Romero, J., Quiñonez, L., Cenicerros, A., González, G., & Esparza, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en médicos generales de Tepic, Nayarit (México). *Salud Uninorte*.
- Arando, S., Gago, M., Jones, D., & Kato, T. (2013). Estabilidad laboral y productividad en el grupo eroski. *REVESCO Nº 114*, 35-38.
- Ayuso, D., & Herrera, I. (2017). *El liderazgo en los entornos sanitarios: Formas de gestión*. Madrid: Díaz de Santos .
- Bedoya, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público. *Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Education.
- Carballé, R. (2015). Estrategia para elevar la motivación laboral; factor imprescindible para mejorar nuestra productividad. *Revista Infociencia*, 1-12.
- Carmona, G., Márquez, M., Rodríguez, M., Leal, C., & Betancur, M. (2016). Juego serio de apoyo para la enseñanza-aprendizaje del concepto de productividad. *Universidad EAFIT*.
- Castañeda, C. (2016). Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "concreteras granizo". (*Tesis de licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Ccollana, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 6, 50-59.
- Colino, N., & Pérez, P. (2015). El síndrome de burnout en un grupo de profesores de enseñanza secundaria en Montevideo. *Universidad Católica del Uruguay*.
- De Solminihac, H., & Daga, J. (2018). *Productividad minera en Chile: Diagnóstico y propuestas*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile .
- Díaz, F., & Gómez, I. (2015). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Universidad del Valle*.
- Domínguez, J., López, A., & Iglesias, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de centros de menores: *Universidad de Vigo*.
- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. Mexico D.F.: Manual moderno.

- García, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Ciudad de Mexico: Patria Educacion.
- Gutierrez, P., & Huaman, F. (2014). Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle - Huancayo. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metología de la investigación* (6 ed.). Mexico: Mc Graw - Hill Education.
- Jaimes, L., & Rojas, M. (2015). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones. *ITECKNE*, 12(2), 177-187.
- Laos, C. (2018). Síndrome de Burnout y productividad laboral en los profesionales de enfermería, Hospital Regional de Huacho, 2018. (*Tesis de licenciatura*). Universidad San Pedro, Huacho.
- Lazo, A., & Roldán, B. (2015). Implicaciones del presentismo en la productividad laboral del área de la salud. *Asociación Costarricense de Medicina Legal y Disciplinas Afines*, 3(1).
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios Economicos* .
- López, F., & Expósito, A. (2016). *Ciencia de la administración y sanidad*. Almería : ACCI ediciones.
- López, F., & Expósito, A. (2016). *Eficiencia administrativa y cuidados*. Almería: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana .
- López, J., & Mendoza, J. (2017). Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana. *Ensayos Revista de Economía*.
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Maicon, C. (2014). *Burnout syndrome: understanding the past, analysis of the present and future prospects*. Wanceulen Editorial Deportiva.
- Medina, L., Mioño, B., & Rojo, B. (2017). El síndrome de Burnout y el nivel de empatía en el enfermero de diálisis. *COMUNICACIONES POSTERS*.
- Ochoa, K. (2014). Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX). (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Pinazo, G., Córdoba, F., & Dinerstein, N. (2017). Un aporte a la discusión sobre la productividad laboral en la industria argentina. *Cuadernos de Economía Crítica*.
- Polo, J., Santiago, V., Navarro, M., & Alí, A. (2015). Irrational beliefs, Workaholism and Burnout syndrome inside organizations. *Universidad del Norte*.
- Rodríguez, C. (2017). *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia* (Primera ed.). Madrid: Paraninfo.
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*.

- Ruiz, M., & Deza, M. (2018). *Creciendo con Productividad: Una agenda para la Región Andina*. Ciudad de Mexico: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Suca, R., & López, E. (2016). Burnout syndrome in Peruvian medical interns: is it a very prevalent problem? *Rev Neuropsiquiatr*.
- Terrones, J., Cisneros, V., & Arreola, J. (2016). Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital General de Durango, México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*.
- Torres, E., El-Sahili, L., & Di Giardino, M. (2017). *Análisis del burnout y sus escalas de medición: Inexactitud de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)*. Guanajuato: Los otros libros.
- Unamuno, N. (s.f.). Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil. (*Tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil , Guayaquil.

ANEXO N°3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE X: SÍNDROME DE BURNOUT	Según Sahili (2015) se conceptualizó como desgaste laboral ocasionado por factores relacionados a una sobrecarga en el trabajo. Se presenta en trabajadores que tienen una atención directa con los clientes, se establecen tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.	Esta variable de investigación se medirá identificando las dimensiones que a su vez se medirán a través de los indicadores, los cuales nos permitirán diseñar un instrumento de validación.	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Esfuerzo Laboral	P1:P4	CUESTIONARIO LIKERT	ESCALA ORDINAL
				Frustración			
				Cansancio			
				Exigencia			
			DESPERSONALIZACIÓN	Culpabilidad	P5:P7		
				Decisión			
				Motivación			
			BAJA REALIZACIÓN PERSONAL	Insatisfacción	P8:P9		
				Desconfianza			
VARIABLE Y: PRODUCTIVIDAD	Expone Nemur (2016) a productividad como un arte de generar, innovar y mejorar bienes y servicios, conceptualizo así también como la eficiencia en producción. Relacionándose directamente con las entradas y salidas de la organización en ámbitos productivos.	Esta variable de investigación se medirá identificando las dimensiones que a su vez se medirán a través de los indicadores, los cuales nos permitirán diseñar un instrumento de validación.	INNOVACIÓN	Modelos de negocio	P10:P12	CUESTIONARIO LIKERT	ESCALA ORDINAL
				Procesos			
				Servicio			
			MEJORA	Ambiente	P13:P15		
				Post Venta			
				Manejo tecnológico			
			EFICIENCIA	Trabajo en Equipo	P16:P18		
				Uso adecuado de los recursos			
				Comparte información			

ANEXO N°4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C.

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **Síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C. del distrito de Los Olivos, Lima, 2020.** por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Siempre	4 Casi Siempre	3 Algunas veces	2 Raras veces	1 Nunca
	VARIABLE 1: SÍNDROME DE BURNOUT <i>DIMENSIÓN: AGOTAMIENTO EMOCIONAL</i>					
1	Se le exige un mayor esfuerzo en el cumplimiento de sus labores.					
2	Siente frustración al no cumplir las metas establecidas.					
3	Demuestra agotamiento durante la jornada laboral.					
4	Se le exige cumplir metas inalcanzables.					
	<i>DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN</i>					
5	Se siente culpable del fracaso en el cumplimiento de algunas actividades.					
6	Toma decisiones en algunos aspectos que corresponden a otros niveles.					
7	Está motivado para desarrollar sus actividades.					
	<i>DIMENSIÓN: BAJA REALIZACIÓN PERSONAL</i>					
8	Se siente descontento con la actividad que realiza.					
9	No confía en sus compañeros de trabajo ni en su jefe inmediato.					

N°	Preguntas	5 Siempre	4 Casi Siempre	3 Algunas veces	2 Raras veces	1 Nunca
	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD DIMENSIÓN: INNOVACIÓN					
15	Mejora los tiempos de acción.					
16	Mejora las acciones de venta.					
15	La atención a los clientes es franca y sincera.					
	DIMENSIÓN: MEJORA					
17	Los ambientes de la empresa se modifican de acuerdo a las exigencias de los clientes.					
18	La empresa entrega a los clientes un producto de calidad, caso contrario estos pueden realizar un cambio.					
19	Los productos son ubicados en lugares idóneos para que no presenten deficiencias, siendo verificados periódicamente.					
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
22	Los trabajos que se realiza en la empresa son desarrollados en equipo.					
23	En la empresa se utiliza los recursos estrictamente de acuerdo a las necesidades de los clientes.					
24	Existe una comunicación fluida con respecto al desarrollo de la empresa.					

ANEXO N°5 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO “CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C.”

Resumen de procesamientos de las variables para conocer la fiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	18

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Escala de medición para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach

RANGOS	MAGNITUD
0.01 – 0.2	MUY BAJA
0.21 – 0.4	BAJA
0.41 - 0.6	MODERADA
0.61 – 0.8	ALTA
0.81 – 1.00	MUY ALTA

Fuente: Adaptado

Interpretación: Con relación a los datos obtenidos con el estadístico de Alfa de Cronbach en el SPSS, se obtuvo un resultado de .809, el cual nos indica que el instrumento tiene muy alta confiabilidad.

ANEXO N°6 DOCUMENTO DE AUTORIZACION

Lima, 18 de mayo de 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela Profesional de Administración

De mi consideración,

Por medio de la presente, Luis Vladimir Conto Nuñez, identificado con DNI 42334033, en calidad de representante legal de la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C., RUC N° 20552076231, autorizo a la Srta. Danna del Carmen Angelica Castillo Salgado, identificada con DNI 70055367, estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, para el desarrollo de su tesis titulada: "Síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES S.A.C. del distrito de Los Olivos, Lima, 2020"

Atentamente,



LUIS VLADIMIR CONTO NUÑEZ
DNI 42334033
Gerente General

ANEXO N°7 VALIDEZ DE EXPERTOS

N°	Apellidos y Nombres	Grado	Resultado
1	Dávila Arenaza Víctor Demetrio	Doctor	Aplicable
2	Pedro Costilla Castillo	Doctor	Aplicable
3	José Merino Garcés	Doctor	Aplicable

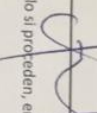
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: Síndrome de Burnout y productividad en las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos, Lima 2020.

Apellidos y nombres del investigador: Dama del Carmen Angelica Castillo Salgado

Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 08467692

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Agotamiento Emocional	Esfuerzo Laboral	Frustración	A los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se les exige un mayor esfuerzo en el cumplimiento de sus labores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos sienten frustración al no cumplir las metas establecidas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos demuestran agotamiento durante la jornada laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los administradores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos exigen cumplir metas inalcanzables.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Variable 1: Síndrome de Burnout	Despersonalización	Culpabilidad	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten culpables del fracaso en el cumplimiento de algunas actividades.	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos toman decisiones en algunos aspectos que corresponden a otros niveles.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos están motivados para desarrollar sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten descontentos con las actividades que realizan.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Baja realización personal	Insatisfacción	Desconfianza	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos no confían en sus compañeros de trabajo ni en su jefe inmediato.		<input checked="" type="checkbox"/>		
					<input checked="" type="checkbox"/>		

FIRMA DEL EXPERTO:  FECHA: 20-11-2019

Nota: las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Síndrome de Burnout y productividad en las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos, Lima 2020.

Apellidos y nombres del investigador: Danna del Carmen Angelica Castillo Salgado

Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza DNI: 08467692

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2: Productividad	Innovación	Modelos de Negocio	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos mejoran los tiempos de atención.	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos mejoran las acciones de venta.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La atención a los clientes es franca y sincera.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los ambientes de las empresas se modifican de acuerdo a las exigencias de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa entrega a los clientes un producto de calidad, caso contrario esto pueden realizar un cambio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Mejora	Post Venta	Maneo tecnológico	Los productos son ubicados en lugares idóneos para que no presenten deficiencias, siendo verificados periódicamente.	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajos que se realizan en la empresa son desarrollados en equipo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			En las empresas bazar perfumerías se utilizan los recursos estrictamente de acuerdo a las necesidades de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Eficiencia	Uso	Trabajo en equipo	Existen una comunicación fluida con respecto al desarrollo de la empresa.	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Existen una comunicación fluida con respecto al desarrollo de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 20-11-2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Síndrome de Burnout y productividad en las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos, Lima 2020.

Apellidos y nombres del Investigador: Danna del Carmen Angelica Castillo Salgado

Apellidos y nombres del experto: Sr. COSTILLO CASILLAS Pedro DNI: 09925834

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Agotamiento Emocional		Esfuerzo Laboral	A los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se les exige un mayor esfuerzo en el cumplimiento de sus labores.				
		Frustración	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos sienten frustración al no cumplir las metas establecidas.				
		Cansancio	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos demuestran agotamiento durante la jornada laboral.				
		Exigencia	Los administradores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos exigen cumplir metas inalcanzables.				
Variable 1: Síndrome de Burnout	Despersonalización	Culpabilidad	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten culpables del fracaso en el cumplimiento de algunas actividades.	Ordinal			
		Decisión	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos toman decisiones en algunos aspectos que corresponden a otros niveles.				
		Motivación	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos están motivados para desarrollar sus actividades.				
Baja realización personal		Insatisfacción	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten descontentos con las actividades que realizan.				
		Desconfianza	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos no confían en sus compañeros de trabajo ni en su jefe inmediato.				

FIRMA DEL EXPERTO: 

FECHA:

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Síndrome de Burnout y productividad en las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos, Lima 2020.

Apellidos y nombres del investigador: Danna del Carmen Angelica Castillo Salgado

Apellidos y nombres del experto: **Dr. COSTA CASTRO Pardo** DNI: **09925830**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Innovación		Modelos de Negocio	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos mejoran los tiempos de atención.				
		Procesos	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos mejoran las acciones de venta.				
		Servicio	La atención a los clientes es franca y sincera.				
		Ambiente	Los ambientes de las empresas se modifican de acuerdo a las exigencias de los clientes.				
		Post Venta	La empresa entrega a los clientes un producto de calidad, caso contrario esto pueden realizar un cambio.				
Mejora		Manejo tecnológico	Los productos son ubicados en lugares idóneos para que no presenten deficiencias, siendo verificados periódicamente.				
		Trabajo en equipo	Los trabajos que se realizan en la empresa son desarrollados en equipo.				
		Uso adecuado de los recursos	En las empresas bazar perfumerías se utilizan los recursos estrictamente de acuerdo a las necesidades de los clientes.				
Eficiencia		Comparte información	Existe una comunicación fluida con respecto al desarrollo de la empresa.				

FIRMA DEL EXPERTO:

FECHA: **21 - NOVIEMBRE 2019.**

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Síndrome de Burnout y productividad en las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos, Lima 2020.

Apellidos y nombres del investigador: Danna del Carmen Angelica Castillo Salgado

Apellidos y nombres del experto: *Py Fernando Torres*

DNI: *70130966*

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Agotamiento Emocional		Esfuerzo Laboral	A los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se les exige un mayor esfuerzo en el cumplimiento de sus labores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos sienten frustración al no cumplir las metas establecidas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos demuestran agotamiento durante la jornada laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los administradores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos exigen cumplir metas inalcanzables.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten culpables del fracaso en el cumplimiento de algunas actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Variable 1: Síndrome de Burnout	Despersonalización	Culpabilidad	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos toman decisiones en algunos aspectos que corresponden a otros niveles.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos están motivados para desarrollar sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten descontentos con las actividades que realizan.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos no confían en sus compañeros de trabajo ni en su jefe inmediato.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Baja realización personal		Desconfianza	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten descontentos con las actividades que realizan.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten descontentos con las actividades que realizan.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos se sienten descontentos con las actividades que realizan.		<input checked="" type="checkbox"/>		

FIRMA DEL EXPERTO:

FECHA:

21/11/19

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Síndrome de Burnout y productividad en las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos, Lima 2020.

Apellidos y nombres del investigador: Dama del Carmen Angelica Castillo Salgado

Apellidos y nombres del experto: Mg. Fernando Gacá Forero

DNI: 40590566

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO				
				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Innovación	5	Modelos de Negocio	Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos mejoran los tiempos de atención.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Los trabajadores de las empresas bazar perfumerías del distrito de Los Olivos mejoran las acciones de venta.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Procesos	La atención a los clientes es franca y sincera.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Servicio	Los ambientes de las empresas se modifican de acuerdo a las exigencias de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Ambiente	La empresa entrega a los clientes un producto de calidad, caso contrario esto pueden realizar un cambio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Variable 2: Productividad	Mejora	Post Venta	Los productos son ubicados en lugares idóneos para que no presenten deficiencias, siendo verificados periódicamente.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Manejo tecnológico	Los trabajos que se realizan en la empresa son desarrollados en equipo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Trabajo en equipo	En las empresas bazar perfumerías se utilizan los recursos estrictamente de acuerdo a las necesidades de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Uso adecuado de los recursos	Existe una comunicación fluida con respecto al desarrollo de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Eficiencia		Compartir información						

FIRMA DEL EXPERTO:

FECHA:

21/01/15

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si preceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.