



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Burnout y la efectividad laboral en los trabajadores del Hotel El Pardo  
Doubletree By Hilton, Miraflores 2019

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

**AUTORA:**  
Mendivil Barrantes, Mariel Alessandra (ORCID: 0000-0003-4131-3014)

**ASESOR:**  
Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ  
2019**

## **Dedicatoria**

Mi padre se acercó un día y me dijo: “Te vas a caer cientos de veces y el carrusel de la vida no va a dejar de girar por ti, las personas seguirán disfrutando de la vista y depende de ti quedarte en el suelo o levantarte y volver al juego”. Gracias papá, por ser mi guía en la oscuridad.

Para mi familia, mis padrinos y el guardián de mis noches Cuchurrumino.

Someone’s whatching over me.

Mirando el cielo: “Lo logré”.

## **Agradecimiento**

Nos miramos los unos a los otros, nos vemos cansados, a veces queremos dejar todo, pero nos volvemos a mirar y sabemos que realmente vale la pena. Aquellas traspasadas que hoy son anécdotas. Gracias por todas esas noches de verano recostados en el suelo mirando las estrellas, por los paseos en auto a la playa y por esos juegos de mesa con apuesta y responsabilidades incluidas. Dicen que dónde terminan tus fuerzas comienzan las de Dios. Ustedes son mi Dios.

Cucho es mi amor, solo por él yo vivo la felicidad.

Gracias a mi asesor Dr. Vásquez.

## ÍNDICE

<b>CARATULA</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>DEDICATORIA</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>AGRADECIMIENTO</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>PAGINA DEL JURADO</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>INDICE</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>ABSTRACT</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>II. METODO</b>	<b>19</b>
<b>2.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	19
<b>2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y     CONFIABILIDAD</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>2.5. PROCEDIMIENTOS</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>2.7. ASPECTOS ÉTICOS</b>	25
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>26</b>
<b>IV. DISCUSIÓN:</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>V. CONCLUSIONES</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>VI. RECOMENDACIONES:</b>	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. Según Maslach y Leiter (2012) refieren: “Estados Unidos, consideran el Burnout como el síndrome psicológico provocado por un factor estresante interpersonal, y lo especifica como un constructo trifactorial los cuales son el agotamiento emocional, la despersonalización, y la autorrealización” (p.3). Por otro lado, según Koontz y Wehrich (2014) manifestaron que: Es el vínculo entre el rendimiento alcanzado y el rendimiento planteado, permite calcular el nivel de ejecución de los objetivos propuestos. Se estima la suma como único factor, se considera como clase efectiva, aquellos donde lo primordial es el efecto, no importa a qué precio. La efectividad se enlaza con la productividad a través de relacionarse en el logro de mayores y mejores productos. La importancia de esta investigación fue que nos dará la oportunidad de desarrollar un programa para mejorar la calidad de los trabajadores en caso amerite los resultados, para un mejor manejo y control de estrés laboral, así como también incentivar a las empresas a brindar una grata satisfacción laboral. La investigación es cuantitativa de tipo aplicada, su nivel es descriptiva – correlacional de corte transversal, población estudiada fue de 36 trabajadores, con una muestra de 36 trabajadores, la técnica utilizada ha sido una encuesta censal, se elaboró instrumento con 18 preguntas según escala de Likert, de acuerdo a los resultados y análisis descriptivo e inferencial respectivo se concluyó que el Burnout tiene relación con el Desempeño Laboral.

**Palabras Claves:** Burnout, efectividad laboral, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective was to determine the Burnout relationship and the Labor Effectiveness at the El Pardo Doubletree By Hilton Hotel in Miraflores, 2019. According to Maslach and Leiter (2012) they refer: “The United States considers Burnout as the psychological syndrome caused by an interpersonal stressful factor , and specifies it as a three-factorial construct which are emotional exhaustion, depersonalization, and self-realization ”(p.3). On the other hand, according to Koontz and Weihrich (2014), they stated that: It is the link between the achieved performance and the proposed performance, it allows to calculate the level of execution of the proposed objectives. The sum is estimated as the only factor, it is considered as an effective class, those where the effect is paramount, no matter at what price. Effectiveness is linked to productivity through relating to the achievement of greater and better products. The importance of this research was that it will give us the opportunity to develop a program to improve the quality of workers in case the results merit, for better management and control of work stress, as well as to encourage companies to provide a pleasant satisfaction. labor. The research is quantitative of applied type, its level is descriptive - cross-sectional correlational, population studied was 36 workers, with a sample of 36 workers, the technique used has been a census survey, instrument with 18 questions was developed according to scale of Likert, according to the results and respective descriptive and inferential analysis, it was concluded that the Burnout is related to Labor Performance.

**Keywords:** Burnout, work effectiveness, work performance.

## INTRODUCCIÓN

A nivel internacional en el presente ante un mundo interconectado y de un gran alcance tecnológico e industrial que ha revolucionado el mundo entero, brindado grandes oportunidades a las personas, dentro del campo laboral para desempeñar diversas funciones que se le puedan asignar, no obstante, también existen factores que pueden impedir un buen desempeño en los trabajadores, lo que puede perjudicar su rendimiento laboral y a la empresa misma. Un factor que resulta amenazante, y con el que tienen que lidiar los trabajadores es el estrés, es así, que Martínez (2010) refirió que el SB es una razón que causa preocupación en las personas y esto se da más en los países desarrollados, ocasionando conflictos negativos para la salud, y el bienestar del personal. Adalli (2003) En los países desarrollados y en vía de ello, las personas es un recurso muy importante, una pieza clave para las entidades, ya que son ellos los que cumplen con la realización de diversas tareas importantes con el objetivo de que las empresas lleguen a sus metas trazadas, este factor efímero se desempeñan en diversas áreas, por lo que es necesario estar siempre a la par de la tecnología y de los avances científicos para mantener nuestros trabajadores en los mejores términos, tanto en lo profesional, como en su vida cotidiana.

A nivel nacional el síndrome de Burnout al principio se manifiesta laboralmente pero posteriormente se extiende al ámbito social, se elaboró diversas investigaciones con las cuales se pudo concluir que los profesionales con alta tendencia de padecerlo son sujetos que eligieron su carrera a través de test vocacionales y no porque realmente lo quisieran así. En nuestro país se esmeran por dar un mejor servicio de calidad, por ello se busca capacitar a las organizaciones y sus colaboradores hacia lo más importante que es el cliente; donde cada acto que se ejecute será reflejado en las referencias que brinde el cliente. Este síndrome a ritmo creciente ha ido despertando interés por su repercusión no solamente por el efecto que causa en los trabajadores sino también por sus consecuencias en su centro de labor: baja calidad, renuncias y ausentismo de los profesionales, costos por enfermedad o despidos, costo potencial en solución de reclamos y pérdida del cometido organizacional.

A nivel local, la problemática de la investigación del Hotel El Pardo Doubletree By Hilton es la preocupación de la estabilidad mental de los trabajadores y la forma en como ellos reaccionan ante las exigencias labores y cambios que se puedan presentar dentro de la empresa. En el mundo de la hospitalidad, dónde lo principal es saciar las exigencias del

cliente y mejorar sus perspectivas, el síndrome de Burnout no es una posibilidad, ya que genera un alto desequilibrio laboral que causa preocupación y pérdidas en la empresa. Mediante esta investigación podemos notar que en el día a día del hotel se pueden presentar diversos factores estresantes que reinciden en el desempeño de los colaboradores, generando un ambiente incomodo e inseguro. Estos factores son el cansancio, el cual repercute directamente con el desempeño; insatisfacción laboral ya que no se sienten realizados, ni competentes; falta de incentivos laborales de la empresa hacía ellos, etc., estos indicadores pueden llegar a generar baja calidad en el servicio. Como bien se sabe, en el rubro de la hospitalidad los trabajadores mantienen una relación directa y constante con los huéspedes, ya que los clientes disponen de diversos servicios que brinda el hotel. Puede llegar a ser tanto el tiempo que conviven los huéspedes en el hotel que crean lazos con los trabajadores, esto hace que los clientes tomen aprecio por la empresa, por eso, es muy importante la imagen que generemos. Sin embargo, el tener trabajadores afectados a este síndrome es un conflicto constante, por lo que su exposición contagia inmediatamente a los demás elementos que forman parte de la empresa, sin ser conscientes de ello, son involuntariamente alterados, sin importar la jerarquía organizacional en la que el trabajador se encuentre; la sobrecarga, los conflictos e incluso la indiferencia en el trabajo pueden generar diversos desequilibrios emocionales que llevan al Burnout.

Choy (2017) propuso analizar la relación del SB con el desempeño laboral. El método utilizado fue un diseño no experimental de corte transaccional de tipo aplicado con nivel descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo integrada por 53 docentes y la muestra de tipo censal, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario (CBP). Los resultados obtenidos evidenciaron que el 30.2 % presento un alto rango de burnout, el 18,9% un nivel regular y el 50,9% un nivel mínimo. Existe una relación considerable entre el burnout y el desempeño laboral, así como sus dimensiones despersonalización, agotamiento y falta de realización profesional de todo esto se puede concluir que se da estopor una ausencia de eficacia e indiferencia de acuerdo a sus deberes ya que con esto los estudiantes no percibirán como adecuado el servicio brindado.

Sánchez (2017) planteó como objetivo general del estudio identificar el nexo de la ADM de tiempo con el SB. El método empleado de estudio de tipo básica con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal, se usó un método hipotético deductivo,



la localidad estuvo constituida por 120 personas, se utilizó un cuestionario basado en el manejo de tiempo (1988) que consto de 23 ítems y el cuestionario de Cuestionario de MaslachBurnoutInventory (1986) de 22 ítems. En los resultados obtenidos el 39.2% de los entrevistados manifestó que hay un bajo nivel en cuanto a la administración de tiempo, el 58.3% afirmó que existe una organización de nivel medio, el 15.8% respondió que hay un rango alto de evaluación, el 23.3% considero que el agotamiento emocional estuvo en una nivelación elevada, en la despersonalización el 27% estuvo en un rango alto y por último en el desarrollo personal el 21.7% estuvo en un rango alto. En conclusión, existe una gran relación entre las variables estudiadas ya que se encontró que se debe de promover la gestión de tiempo, así como una mejor evaluación y planificación implementando estrategias para ver cuáles son las funciones de cada colaborador para reducir el burnout.

Rodríguez y Chávez (2018) propusieron como finalidad determinar la conexión que hay entre la calidad de vida profesional y el SB. El método utilizado fue un diseño no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo conformado entre 90 enfermeras y la muestra fue censal, los instrumentos usados fueron la calidad de vida profesional el “Cuestionario CVP 35” y el síndrome de burnout escalada calificación “Maslach Burnout Inventory”. Las conclusiones obtenidas evidenciaron que el 68.9% presento un síndrome de burnout de nivel escaso y una buena calidad profesional, el 73.30 % afirmo que la vida profesional es buena y con respecto al síndrome de Burnout el 50% afirmo que es de nivel bajo. En sus dimensiones agotamiento personal un 23.30% afirmo que es bajo, en la despersonalización un 35.6% que es de nivel reducido y en la falta de realización un 23.30% que es de nivel bajo. En conclusión, existe relación entre las dos variables ya que se dio un resultado muy bajo por lo cual se pudo mostrar que hay una sobrecarga laboral y estrés y fortalecer las habilidades de los trabajadores para que no caigan en este síndrome, así como implementar estrategias de mejora lo cual primita un buen desempeño para brindar una buena atención y cuidado a los pacientes.

Rodríguez (2017) propuso como objetivo general de la investigación dar a comprender el vínculo del estrés laboral con el SB en un Hospital. El método de investigación fue un diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, el censo estuvo constituida por 84 colaboradores y la muestra fue

censal, se usó el conocido cuestionario de Maslach Inventory para medir el Burnout. Y se usó la Escala OIT-OMS para el estrés laboral. Como conclusión se tuvo el 48.80 % afirmó que hay un nivel bajo de estrés laboral y el 85.70% afirmó que hay un nivel medio de Burnout, respecto al agotamiento emocional el 41.70 manifestó que es de nivel bajo, el cinismo el 7.1% dijo que es de nivel bajo, el 82.1% afirmó que hay una alta eficacia profesional. En conclusión, existe un vínculo significativo entre las variables, también se dio a conocer que se debe dar una mayor interacción entre los trabajadores, así como trabajo en equipo y ayuda mutua, disminuir los niveles de estrés y poder realizar estudio pasara saber las necesidades de cada área para brindar un excelente servicio que facilite un buen desempeño.

Durand (2016) tuvo como fin identificar el vínculo entre el liderazgo con la efectividad laboral. En la metodología empleada se usó un diseño no experimental de corte transversal de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, la población estuvo delimitada por 89 asesores telefónicos de la empresa, se usó como técnica la encuesta y un cuestionario con 20 ítems para medir las dos variables. En los resultados conseguidos se tuvo que en la dimensión eficacia un 87 % estuvo de acuerdo que los trabajadores se desenvuelven de la mejor forma, en la dimensión eficiencia un 87% manifestó que siempre los trabajadores hacen bien sus labores, un 56% manifestaron que el desempeño se encuentra en un nivel medio y un 45% que el liderazgo situacional se da casi siempre en la empresa. En conclusión, el liderazgo se liga con la efectividad, se recomienda que se adicione cursos para solucionar la atención, orientación de líderes para un mejor desenvolvimiento en sus tareas.

Patlan (2013) tuvo como fin determinar la correlación que existe entre el SB y la sobrecarga laboral en la calidad de trabajo en los trabajadores. La metodología utilizada fue ex post facto y descriptiva - correlacional con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Para la investigación se utilizó la escala de likert con 5 niveles de evaluación para la respectiva medición de las variables planteadas. Como resultado de las pruebas realizadas se pudo evidenciar que la sobrecarga laboral genera un alto índice de Burnout que afecta directamente a los trabajadores y a la calidad que ofrecen en su trabajo, junto a ello también se pudo observar que el estrés causado genera problemas en las familias, ya que no lograr disfrutar por completo sus descansos, por ello se recomienda un mejor control de tiempo y procesos en la empresa, que permita que el trabajador se desenvuelva con normalidad y sin

presión.

Caballero, Hederich y Palacio (2010) propusieron la revisión de los conceptos más primordiales del Burnout académico junto a su evolución y delimitación conceptual con otros trastornos mentales. Se contextualizó las variables asociadas para su desarrollo, así como también las consecuencias que acarren en el rendimiento académico y salud mental de los estudiantes. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional. Como instrumento se utilizó el cuestionario. Al final de la investigación se concluyó que el SB tiene una gran influencia de forma negativa para rendimiento académico de los estudiantes.

Gantivas, Jaime y Villa (2010) propusieron identificar el nexo entre las estrategias de afrontamiento y el SB en profesores. El diseño utilizado fue descriptivo correlacional con una muestra de 47 profesores. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Estrategias de Coping Modificada. Como resultado se puede evidenciar que los niveles del SB en los participantes son medio para profesores de primaria superior para profesores de posgrado.

Montoya y Moreno (2012) propusieron descifrar la interacción entre las estrategias de afrontamiento, el SB y el engagement. Su investigación fue descriptiva con diseño no experimental. Una vez realizada la investigación se pudo concluir que el SB impacta de manera negativa a los profesionales, pero las estrategias de afrontamiento y el engagement logran estabilizar a los involucrados permitiendo que puedan retomar sus funciones sin causar estragos a su vida cotidiana.

Pedraza, Amaya y Conde (2010) en el presente artículo propusieron investigar el efecto del DL y su enlace con la estabilidad del personal contratado. La investigación fue descriptiva, su diseño no experimental, transversal con una población de 50 empleados. Por ello se consideró realizar una muestra censal a la población. Como resultado se evidenció un nexo entre el desempeño y la estabilidad laboral de los trabajadores. Se determinó que los trabajadores se sienten insatisfechos y desmotivados debido a su baja remuneración y evaluación de desempeño.

Montoya (2017) busca plasmar un esquema de la evaluación del desempeño para los trabajadores con el fin de medir su nivel de productividad ante el estrés y los cambios. Su investigación descriptiva - correlacional. Como conclusión se puede ver que las organizaciones que hoy en día tienen un patrón de desarrollo del personal, tienen un mejor

control en el rendimiento de sus trabajadores por eso se recomendó considerar incluir un proceso evolutivo que permita al personal crecer poco a poco, sin sentirse presionados, ni afectados.

Palmar y Valero (2014) tuvieron como finalidad investigar las competencias y el DL de los gerentes en los institutos. Se aplicó una metodología descriptiva, transaccional - no experimental. Como instrumento se utilizó un cuestionario. La muestra fue de 31 empleados, la confiabilidad se realizó a través del coeficiente Alfa Crombach. En el análisis de los resultados se utilizó una estadística descriptiva. Como resultado de la investigación se puede ver que las competencias que desarrollan los trabajadores con la capacitación tienen una relación alta y directa con el desempeño laboral, ya que responden de mejor manera ante los cambios y las responsabilidades. En cambio, los trabajadores que no han sido capacitados, responden de una manera media en el trabajo.

Bedoya (2016) tiene como objetivo implantar la prevalencia del SB en los trabajadores de esta empresa para detectar el estado que conllevan al impacto del SB y plantear acciones que permitan estabilizar su salud. La metodología aplicada fue de tipo Descriptiva transaccional. Consiste en 22 enunciados que se presentan en consideración de interrogado en una escala de Linket con 7 niveles, en una población de 40 empleados. En la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario que estaba subdividido a 3 indicadores cómo: cansancio emocional, despersonalización y relación personal. Se concluye que los trabajadores afectados llegan a presentar fatiga a consecuencia de la sobrecarga laboral, sintiéndose frustrados, cansados y hasta incluso estresados.

Rojas, Jaimes y Valencia (2017) proponen hallar la ortogonalidad de los conceptos efectividad, eficacia y eficiencia. La metodología utilizada fue un diseño de juego llamado tres E, aplicado en un grupo de estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia. La presente investigación concluyó que para algunos estudiantes es más relevante la efectividad que la eficiencia, así como para otros es más importante la eficacia que la efectividad, por ello las 3 variables se consideran de manera independiente.

Manosalvas y Quintero (2015) proponen investigar el nexo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas que brindan servicios de salud, específicamente en centros públicos. Para su estudio se utilizó una metodología cuantitativa descriptiva correlacional – no experimental. Como resultado del estudio se pudo corroborar que los trabajadores se sienten a gusto con su trabajo sin embargo al laborar en un centro público

la carga laboral es mayor, pero tratan de ver como algo positivo el conocimiento que cada día se enriquece más por los múltiples casos presentados. Por otro lado, los trabajadores sienten que los centros no cumplen con todas las necesidades de la población por la falta de recursos.

García, Escorcía y Pérez (2017) tuvieron como fin analizar la relación del SB y los sentimientos de autoeficacia con la productividad académica en docentes universitarios. La investigación fue empírico analítico, con un diseño descriptivo - correlacional. Se utilizó una población de 93 profesores, para elección de la muestra, se utilizó una muestra de tipo no probabilista, siguiendo con unos criterios de inclusión y exclusión que permitieron seleccionar un total de 36 maestros que cumplieron con los criterios para el estudio realizado. El resultado obtenido evidenció que el SB afecta de manera directa al rendimiento académico y como consecuencia de ello se pudo notar un alto déficit de atención.

Bayona y Heredia (2012) tuvieron como objetivo identificar cómo ha sido empleado el concepto de trabajo en equipo en las investigaciones realizadas en contextos organizacionales. Para la investigación se realizó una verificación literaria especializada, en la que se pudo observar que la mayoría de unidades que sirven para análisis de las investigaciones, no siguen el procedimiento y protocolo adecuado. Se encontró faltas como el número de integrantes, sus interacciones, el tiempo en que se toman para interactuar, entre otros. Se pudo evidenciar que la efectividad de los grupos se enfoca más en la productividad, pero no en indicadores grupales o individuales.

Chiang y San Martín (2015) plantearon como objetivo de este artículo fue encontrar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores. Se realizó un estudio tipo descriptivo correlacional de manera no experimental con un de diseño transversal. Esta investigación se realizó de 259 empleados, como instrumento se tomó un cuestionario estandarizado de manera voluntaria y totalmente personal. En la investigación se pueden encontrar que ambas variables son creacionalmente estadísticamente significativas con el jefe, para el género femenino.

Aranda y Pando (2015) propusieron demostrar la predominación y las variables que podrían actuar como factor de riesgo para el desarrollo del SB en trabajadores de diversos movimientos económicos en México. El estudio tiene un diseño transversal y analítico. La población fue de 2405 trabajadores. Para el levantamiento de los datos se aplicaron tres

cuestionarios: uno con ítems socio-demográficos y laborales. Los trabajadores del congreso obtuvieron las prevalencias más altas para el síndrome, siendo la falta de realización el factor más afectado. Mediante los datos recopilado se demostró ciertas repercusiones en la salud de los trabajadores derivadas de la exposición a riesgos laborales de tipo psicosocial, entre ellas se han reportado los problemas psíquicos y psicosomáticos y su relación con las condiciones laborales concluyendo que tanto las condiciones objetivas como subjetivas, así como el proceso de trabajo automatizado y las exigencias laborales guardan relación estrecha con las enfermedades de tipo laboral.

Vidotti, Perfeito, Quina y Trevisan (2018) propusieron examinar los indicadores asociados al SB según el turno de trabajo del equipo de enfermería. El método de estudio fue transversal desarrollado con una muestra representativa de 502 trabajadores. Para la investigación se utilizó Maslach Burnout Inventory- Human Service Survey y el Demand-Control-Support Questionnaire. Se realizó un estudio estadístico descriptivo con los datos obtenidos en la investigación. Como resultado de ello, se pudo concluir que los factores mentales y de ambiente laboral y social, estuvieron afectados con altos porcentajes de síndrome, entre los trabajadores de enfermería.

Aguirre, Gallo, Ibarra y Sánchez (2018) tuvieron como objetivo hallar el nexo entre el SB, el estrés laboral, la satisfacción laboral y el conflicto que causa en las familias de los trabajadores. La investigación realizada fue de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. Como instrumento aplicaron un cuestionario: MBI-GS la población de investigación a la que se fue aplicada el cuestionario fue de 161 personas, mediante muestreo intencionado. Como resultado se pudo evidenciar un nivel moderado del SB, estrés laboral y conflicto entre familia y trabajo, existiendo un porcentaje significativo de diferencias proporcionales a la hora de analizar las dimensiones del SB siendo relacionadas con las extensas horas laborales, agotamiento y conflictos familiares.

Bautista, Tombé y Victoria (2013) tuvieron como objetivo determinar la prevalencia del SB y las condiciones de salud mental en un grupo de empleados. El estudio fue correlacional, de corte transversal, realizado en 32 empleados. Se aplicaron los instrumentos Maslach Burnout Inventory y el cuestionario general de salud de Goldberg. Se realizaron análisis bivariados con el test X<sup>2</sup>, considerando  $\alpha=0,05$ . Se detectó SB que la mayoría de los trabajadores son afectados en nivel bajo. En cuanto a su estado de

salud mental destacaron las alteraciones de conducta y los trastornos del sueño. Como resultados se observa que, aunque los niveles del SB sean bajos en la población, igual logran afectar de alguna manera el estado mental de los trabajadores induciéndolos a trastornos del sueño.

Problema General, ¿Cuál es la relación del Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019? Problemas Específicos, ¿Cuál es la relación del Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019? ¿Cuál es la relación del Burnout y la Motivación Laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019? ¿Cuál es la relación del Burnout y Satisfacción del Cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019?

Justificación Metodológica: Se aplicará un modelo de medición para el burnout en los trabajadores, así como conocimientos que ayuden a obtener un método que sirva de guía para futuras investigaciones del mismo problema, se aplicó conocimientos para resolver la problemática planteada, así como que no se actuó en ninguna de las variables estudiadas, tan solo se observó y se detalló las características del fenómeno observado para el planteamiento de hipótesis que nos lleve a una conclusión. Justificación Práctica: En tal sentido, la investigación nos dará la oportunidad de desarrollar un programa para mejorar la calidad de los trabajadores en caso amerite los resultados, para un mejor manejo y control de estrés laboral, así como también incentivar a las empresas a brindar una grata satisfacción laboral. Justificación Social: El presente trabajo beneficiaría a la sociedad ya que brindara un aporte sobre el burnout que es un factor que se muestra en muchas organizaciones, este estudio ayudara a las personas que trabajan muchas horas a controlar ese nivel de agotamiento emocional y estrés tanto en sus labores físicas como psicológicas para que se desenvuelvan con la mayor efectividad posible, la sociedad se verá beneficiada ya que las empresas tendrán trabajadores más productivos y que contribuyan al cumplimiento de metas y objetivos. Justificación Teórica: Acató a la exigencia de conocer la relación que existe entre el burnout en los trabajadores y su relación con la efectividad, se utilizaron teorías y aportes científicos de distintos autores brindando conocimiento para las personas o empresas interesadas en el tema o que tengan una problemática existente en su centro de labores.

Hipótesis General, Existe relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. Hipótesis Específicas, Existe relación

entre el Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019., Existe relación entre el Burnout y la Motivación Laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019., Existe relación entre el Burnout y la Satisfacción del Cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

Objetivo General, Determinar la relación del Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. Objetivos Específicos, Determinar la relación del Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019., Determinar la relación del Burnout y la Motivación Laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019., Determinar la relación del Burnout y la Satisfacción del Cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

## **MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

Valderrama (2002) acotó que la investigación aplicada es aquella que busca aplicar conocimiento para resolver una realidad problemática planteada ya que usaremos distintas teorías ya conocidas mediante la resolución práctica de problemas, su fin es predecir una conducta específica en un contexto determinado.



La investigación será de tipo aplicada.

### **2.1.2. Diseño de investigación**

Este estudio se utilizará un diseño no experimental de corte transversal.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que los estudios transaccionales se dan en un momento y lapso de tiempo únicos recolectando toda la información necesaria para la investigación, por otro lado, los estudios no experimentales constan de no maniobrar o tratar intencionalmente de cambiar la variable ya que solo se observa los fenómenos para luego examinar su comportamiento consecutivamente.

### **2.1.3. Método de investigación**

Ñaupas (2010) indica que el método cuantitativo es aquel que emplea método estadístico y basado en la numeración, utilizando la recolección de información así como examinar los datos para probar patrones y establecer teorías.

Prieto (2013) refiere que el método hipotético-deductivo comienza con el planteamiento de una hipótesis general y de los enunciados particulares los cuales plasman las condiciones iniciales. La hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión. El método que se usará será el hipotético deductivo.

### **2.1.4. Enfoque**

La investigación presentará un enfoque de método cuantitativo; ya que se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos.

### **2.1.5. Nivel**

La investigación será de nivel descriptivo ya que busca definir las particularidades y propiedades de las variables de estudio, así como detallar sus características a lo largo de la investigación, su meta es la interpretación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Para Hernández (2014) Los estudios correlaciones son los que buscan encontrar la relación y conexión entre las dos variables. En este caso la presente investigación buscará el vínculo entre las variables y el nivel de investigación será descriptivo correlacional.

## **2.2. Operacionalización de variables**

Burnout, según Maslach y Leiter (2012) lo consideran como el síndrome

psicológico provocado por un factor estresante interpersonal, y lo especifica como un constructo trifactorial los cuales son el agotamiento, la despersonalización, y autorrealización. Así mismo, Martínez (2013) lo interpreta como la situación habitual de estrés laboral, soportado por los colaboradores, para acoplarse y reconocer activamente a un exceso de demandas y imposición laboral, se perseveran de manera intensa en el tiempo, con requerimiento y preocupación que causan significativos peligros de ser vulnerables a malestares que afecten en forma negativa a la capacidad y calidad del servicio profesional. Por otro lado, Golembiewski (2015) el síndrome de Burnout manifiesta debido a que no hay cordura para repartir las tareas que se solicitan en la elaboración de un artículo o prestación, es decir, en las empresas existen procedimientos a seguir que son rígidos y estructurados, que establecen una única forma de realizar las funciones establecidas lo que provoca no solo caer en la rutina y no saber desarrollar sus capacidades por lo que el trabajo se vuelve pesado, poco atractivo y cansado. Casi todas las empresas al querer acrecentar la producción han ejecutado procesos para la ejecución de determinadas funciones, con el propósito de agilizar las tareas determinadas en un tiempo determinado adecuado.

Agotamiento Emocional, para Olivares (2017) es un estado en el que el sujeto experimenta una alta presión laboral en las funciones que realiza así como una tensión por el desgaste ocasionado por la faena diaria, el sujeto entra en un cuadro de estrés, se siente fatigado por los excesos laborales y no solo eso sino con la responsabilidad de asumir conflictos, es una sobrecarga de esfuerzo para realizar las tareas que le exige el puesto donde se desempeña. Sus Indicadores son: Sobrecarga, Estrés y Desgaste.

Despersonalización, según Patlan (2013) es la segunda fase que consiste en una sensación donde las personas se sienten separados de su medio físico y causa altos niveles de ansiedad, el trabajador entra en una etapa de depresión, donde se vuelve cínico con sus demás compañeros así como demuestra actitudes negativas a la hora de realizar sus funciones y relacionarse con los demás, esta desconcentrado y no pone atención a lo que ejecuta, esta distante a todos, se aísla y genera sentimientos distantes hacia las otras personas. Sus Indicadores son: Depresión, Falta de concentración y Actitudes Negativas.

Autorrealización, según Gil (2003) Es la última etapa en donde el trabajador disminuye su esfuerzo y dedicación para realizar sus labores, no se siente competitivo. El puesto de trabajo es mucho para él, percibe que a pesar de lo que hace no puede alcanzar el éxito,

en esta fase el trabajador se devalúa como personas, pierde su autoestima y no confía en sí mismo, se siente frustrado ya que no cumple sus expectativas. Así como también se puede dar un cambio positivo en que el trabajador trata de superarse y desarrollar sus capacidades. Sus Indicadores son: Competencia en el trabajo, Esfuerzo y Realización Personal.

Efectividad Laboral, según Koontz y Weihrich (2016) manifestaron que es el vínculo entre los resultados obtenidos y los resultados propuestos, lo cual nos permite percibir el nivel de cumplimiento de las metas trazadas. Se estima así el porcentaje como única razón, se considera como forma eficaz aquellos donde lo primordial es el resultado, sin importar el costo. En cambio, para Stoner (2014) sostiene que la efectividad es la forma de cómo sus integrantes de la entidad de manera eficaz, para llegar a sus objetivos, sujeto a un conjunto de normas fundamentales planteadas con anticipo. Así, se puede ver que la conclusión que plantea la efectividad está definida a la forma en que los trabajadores realizan de una forma correcta sus labores con el fin de llegar a su ideal. Por otro lado, Chiavenato (2014) interpreta que la efectividad es una situación, la cual cambia según la persona y depende de infinidad de causas. El grado de las retribuciones y el intelecto de cada persona, dependen solo de sus intereses personales, determinar el grado de empeño que el trabajador está a disposición de realizar, donde la realidad es una estimación metodológica de cómo actúa el trabajador en su puesto y cuál es su potencial. Para calcular la efectividad de agentes que laboran en una empresa se aplican diversos controles, como evaluaciones a los trabajadores y seguimiento a sus informes.

Productividad, para Céspedes, Lavado y Rondan (2016) la productividad es utilizar los recursos disponibles para reducir costos, tiene que ver con la eficiencia y eficacia con que se desempeñan los trabajadores, está estrechamente ligada con el rendimiento laboral, tiene que ver con la tecnología, el capital humano y el ambiente ya que estos factores ayudan a volver a los trabajadores más productivos y que se desempeñen de una manera óptima. Sus Indicadores son: Rendimiento laboral y Desempeño laboral.

Motivación Laboral, para Herrera (2010) Es un impulso que reciben los trabajadores para realizar diversas tareas de la empresa, está motivación en un beneficio brindada por el empleador las cuales satisfacen al empleado. Se puede percibir que las personas que trabajan con presión pero que a la vez son motivadas sueltan esta emoción a través del esfuerzo. Sus Indicadores son: Incentivos laborales, Desarrollo Profesional Laboral,

Reconocimiento y Clima Laboral.

Satisfacción laboral, según Vavra (2015) informa que las entidades y empresas buscan dejar la competencia de lado, por lo que requieren del satisfacer a sus clientes. Por tal razón deben de brindar productos de alta calidad, ya que para el cliente es irrelevante el precio siempre y cuando el producto lo valga. Es por eso que para las empresas es muy importante el ver cómo reaccionan los clientes ante los productos (p.23). Sus Indicadores son: Calidad de Servicio, Expectativas del Cliente y Percepción del Cliente.

### **2.3. Población y Muestra**

La población de estudio será de 36 trabajadores del hotel.

Sampieri (2010) Indicó que el total de individuos que van a formar parte de la indagación de ser una población que no se conoce se aplicaría criterios y aproximaciones, pero al ser una población finita se aplicará una formula, son todos los elementos correspondientes a la investigación.

La muestra estará conformada por toda la población de estudio por lo que se utilizara el censo ya que todas las unidades de investigación serán considerara como muestra, según lo manifiesta Sampieri (2006) dijo que es una parte de la población en la que el investigador se centra para realizar su estudio, es la porción más relevante de la población y es donde aplica su instrumento, se debe de delimitar con anticipación y de forma clara.

La muestra de la investigación será censal de 36 trabajadores.

### **2.4. Técnicas e Instrumento de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad**

Carrasco (2009) Indica que la técnica es una herramienta que se emplea para recabar información pertinente acerca de los encuestados, la encuesta es la herramienta que usa un conjunto de procedimientos estandarizados mediante la cual se extrae y recoge información mediante preguntas directa y afirmativas a los sujetos de análisis.

La técnica que se empleo fue la encuesta.

Según Velásquez y Córdova nos indicó que el cuestionario es un instrumento básico de medición ya que en el documento se registran las preguntas y están representadas por las variables a investigar. Así mismo sentenciaron que la escala Shapiro es una escala psicométrica utilizada en ciencias sociales consta de 5 pasos, es un total de afirmaciones en donde el encuestado debe optar por marcar una de ellas y con eso se evidencia cuál de las respuestas es la marcada.

El instrumento que se usará será el cuestionario que consta de 9 ítems de para El Burnout y 9 ítems para la Efectividad laboral, se empleó la escala de medición de tipo Likert.

La validez del instrumento de medición será sometida al criterio de docentes especializados la escuela de Administración de empresa, así mismo será calificada y observada por ellos.

Carrasco (2005) planteo que es el hecho de una prueba sea bien elaborada y aplicada, así mismo se puede emitir que es el grado en que un ítem mide lo que pretende medir.

Tabla 3: Validación de Expertos

Expertos	Opinión
Dr. Alva Arce Rosel Cesar	Aplicable
Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable
Dr. Aliaga Correa David	Aplicable
Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Carrasco (2005) manifestó que la capacidad de un cuestionario empleado en una indagación que le permite la posibilidad de arrojar los mismos resultados al aplicarse a un grupo de personas en varios momentos. Se refiere al nivel de precisión y exactitud de un instrumento para medir las variables.

La confiabilidad de este estudio se evidencio en la prueba piloto tomada a 20 trabajadores de otros hoteles y arrojó los mismos resultados.

Tabla 4: Criterios de Confiabilidad

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD		
-Coeficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE	y
- Coeficiente alfa >.8 es bueno	CONSISTENTE	
-----		
-Coeficiente alfa >.7 es aceptable		
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable		
- Coeficiente alfa >.5 es pobre.	INCONSISTENTE,	
-Coeficiente alfa <.5 es inaceptable	INESTABLE	
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49	baja	
confiabilidad		
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	NO CONFIABLE.	

Fuente: George y Mallery/(2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a.

Tabla 5: Confiabilidad alfa de Cronbach

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	18

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Mediante la prueba piloto realizada a 20 trabajadores de otros hoteles se dio como resultados un alfa de Cronbach de 0.887 lo que indica según la tabla propuesta anteriormente que tiene el instrumento de medición utilizado tiene una confiabilidad buena, fiable y consistente.

## 2.5. Procedimiento

Primeramente, se solicitó al Hotel el poder realizar una encuesta entre los trabajadores, el instrumento aplicado fue un cuestionario, este procedimiento se realizó el 10 de octubre durante la hora de almuerzo de los trabajadores, en total fueron 36 personas las que participaron en la encuesta.

## 2.6. Método de Análisis de Datos

Este estudio utilizara como métodos el descriptivo que consta de obtener datos concernientes a las variables, así como su respectiva interpretación en el capítulo 3 donde se apreciara los gráficos y tablas de frecuencia ya que vamos a analizar un conjunto de datos con el fin de describir todas sus características, también se toman en cuenta las medidas de dispersión, así como las pruebas de hipótesis.

Por otra parte, tenemos en cuenta la estadística inferencial que aplica los procesamientos

para deducir hipótesis de acuerdo a la población de estudio y de la muestra. Se utilizó en emplear un método para medir las variables, así como en el diseño, así como también se centra en los parámetros para establecer la población y contrastar la hipótesis.

Según Hernández y Baptista (2006) indicaron que el estadístico SPSS es el más empleado en las ciencias como la administración ya que ayuda de una manera fácil y sencilla a obtener datos y resultados de una situación plantada por el investigador.

## 2.7. Aspectos Éticos

Esta investigación se basó en el respeto por la pertenencia de los autores donde se extrajo información relevante para el estudio, así mismo no se incurrió en el plagio ya que se demostró la veracidad de los hechos y las fuentes de información usadas, se basó en las normas legales y propuestas por la escuela de administración así también se tomó como guía el modelo APA. Se respetó la propiedad del autor y la identidad de los individuos que fueron encuestados.

## RESULTADOS

### 3.1. Tabla 5: Prueba de Normalidad

Kolmogórov-Smirnov = Población mayor a 50; Shapiro-Wilk= Población menor a 50

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Imagen Corporativa	,175	36	,007	,911	36	,007
Fidelización	,168	36	,012	,917	36	,010

Fuente: Elaboración Propia

En la prueba de la normalidad se aplicó la estadística de Shapiro-Wilk a una muestra de 36 colaboradores.

<b>PRUEBA ESTADISTICA</b>	
<b>TABLA 6 : "Shapiro-Wilk"</b>	
<b>Hipótesis</b>	Ha: Existe relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By en Miraflores, 2019.
	H0: No existe relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree Va Hilton en Miraflores, 2019.
<b>Significancia</b>	Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96
<b>Valor Calculado</b>	<b>Burnout</b> 0,911
	<b>Efectividad Laboral</b> 0,917
<b>P- valor</b>	<b>Burnout</b> 0,007
	<b>Efectividad Laboral</b> 0,010
<b>Decisión</b>	T < $\alpha$ : Se rechaza H0(hipótesis nula) y se acepta la Ha (hipótesis alterna)
<b>Conclusión</b>	Debido a la sig. 0,007 para la variable burnout y 0,010 para la variable Efectividad laboral se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: El p-valor obtenido para la variable Burnout es = 0.007 y para la variable Efectividad Laboral es = 0.010, por lo tanto, siendo menor a  $\alpha < 0.05$ , con un 95% de confianza, se admite la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula, la cual se demostró mediante el estadístico de Shapiro Wilk de forma no paramétrica por ende se usó la estadística de Rho de Spearman.

### 3.2. Análisis Descriptivo:

**Tabla 7: Estadísticos de datos de la dimensión Agotamiento Emocional**

		Agotamiento Emocional	
		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	16	44.4
	Nivel Medio	10	27.8
	Nivel Alto	10	27.8
	Total	36	100.0



Interpretación: el total de encuestados fueron 36 trabajadores, el 44,4% respondió en un nivel bajo que el agotamiento emocional no influye mucho en sus labores ya que deben cumplir con las funciones indicadas, el 27,8% en un nivel medio y alto sienten que el agotamiento emocional de alguna manera afecta en el rendimiento laboral.

**Tabla 8: Estadísticos de datos de la dimensión Despersonalización**  
Despersonalización

		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	11	30.6
	Nivel Medio	18	50.0
	Nivel Alto	7	19.4
Total		36	100.0

Interpretación: el total de encuestados fueron 36 trabajadores, el 50% respondió en un nivel regular que los cambios de dirección de la empresa influyen en la efectividad laboral debido a que se adecuan a los nuevos regímenes de la nueva cadena de mando, el 30,6% en un nivel bajo respondió que no suele influir ya que solo se dedican a cumplir sus funciones sea quien sea el nuevo jefe y el 19,4% en un nivel alto respondió que se ven afectados ya que fueron recomendados por la cadena de mando anterior.

**Tabla 9: Estadísticos de datos de la dimensión Autorrealización**  
Autorrealización

		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	11	30.6
	Nivel Medio	16	50.0
	Nivel Alto	9	19.4
Total		36	100.0

Interpretación: el total de encuestados fueron 36 trabajadores, el 50% respondió que suelen ser productivos en el ámbito laboral ya que son observados por sus superiores, el 30,6% indican en un nivel bajo indican que no suelen ser productivos ya que sufren de estrés, problemas personales, etc. limitándolos a un rendimiento óptimo y el 19,4% en un nivel alto demuestran que el ámbito laboral no tiene que mezclarse con el ámbito personal o sentimental.

**Tabla 10: Estadísticos de datos de la dimensión Motivación Laboral**  
Motivación Laboral

		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	12	33.3
	Nivel Medio	14	38.9
	Nivel Alto	10	27.8
Total		36	100.0

Interpretación: el total de encuestados fueron 36 trabajadores, el 38.9% en un nivel regular indican que la empresa buscar motivarlos mediante incentivos o recompensas por producción o satisfacción, el 33,3% en un nivel bajo indican los incentivos o recompensas que brinda la empresa no suelen cumplir sus expectativas por lo cual no suelen desempeñarse de forma eficaz, y el 27,8% en un nivel alto indican que los incentivos o recompensas brindadas son de ayuda para sus logros personales.

**Tabla 11: Estadísticos de datos de la dimensión Satisfacción al cliente**  
Satisfacción al cliente

		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	15	41.7
	Nivel Medio	11	30.6
	Nivel Alto	10	27.8
Total		36	100.0

Interpretación: el total de encuestados fueron 36 trabajadores, el 41,7% en un nivel bajo indican que la satisfacción del cliente no es una prioridad ya que solo importa cumplir las funciones que se les brindan , el 30,6% en un nivel regular indican que la satisfacción del cliente es importante para medir su rendimiento laboral y el 27,8% en un nivel alto indica que la satisfacción del cliente es fundamental para lograr sus objetivo y posteriormente brindar referencias buenas sobre su persona logrando influir en el ascenso en la escala de mando.

**Tabla 12: Estadísticos de datos de la dimensión Productividad**  
Productividad

		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Nivel Bajo	11	41.7
	Nivel Medio	18	30.6
	Nivel Alto	7	27.8
Total		36	100.0

Interpretación: el total de encuestados fueron 36 trabajadores, el 50% respondió que suelen ser productivos en el ámbito laboral ya que son observados por sus superiores, el 30,6% indican en un nivel bajo indican que no suelen ser productivos ya que sufren de estrés, problemas personales, etc. limitándolos a un rendimiento óptimo y el 19,4% en un nivel alto demuestran que el ámbito laboral no tiene que mezclarse con el ámbito personal o sentimental.

### 3.3. Prueba de Hipótesis

**Hipótesis General:** Existe relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By en Miraflores, 2019.

**Hg:** Existe relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By en Miraflores, 2019.

**H0:** No existe relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree Va Hilton en Miraflores, 2019.

<b>Nivel de significancia</b>	<b>Regla de decisión:</b>	$p > \alpha$ : se acepta H0
$\alpha$ : ( $0 < \alpha < 1$ ); donde $\alpha = 0.5$	$p < \alpha$ : Se rechaza H0	<b>Valor significativo:</b>
		Sig.=p

**Tabla 13: Escala de Coeficiente de Correlación**

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.	+0.10	=	Correlación positiva muy débil
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.	+0.25	=	Correlación positiva débil.
-0.50	=	Correlación negativa media.	+0.50	=	Correlación positiva media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.	+0.75	=	Correlación positiva considerable.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.	+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.	+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014)

**Tabla 14: Correlación de Variables Burnout y Efectividad Laboral**

		<b>Correlaciones</b>		
			Burnout	Efectividad Laboral
Rho de Spearman	Imagen Corporativa	Coeficiente de correlación	1.000	.972**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	36	36
	Fidelización de clientes	Coeficiente de correlación	.972**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	36	36

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 13 los niveles de correlación contrastados con la obtención dado por el RHO Spearman siendo obtenida 0,972 lo cual nos indica que existe correlación positivamente fuerte, según la regla de decisión se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis Específica 1:** Existe relación entre el Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**He:** Existe relación entre el Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**H0:** No existe relación entre el Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**Tabla 15: Correlación de la dimensión Productividad y la variable Burnout**

		Correlaciones	Productividad	Burnout
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1.000	.676**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	36	36
	Burnout	Coefficiente de correlación	.676**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	36	36

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Se evidencia en la tabla 13 los niveles de correlación contrastados con la obtención dado por el RHO Spearman siendo obtenida 0,676 lo cual nos indica que existe correlación positivamente moderada o media, según la regla de decisión se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación entre el Burnout y la Motivación Laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**He:** Existe relación entre el Burnout y la Motivación Laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**H0:** No existe relación entre el Burnout y la Motivación Laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**Tabla 16: Correlación de la dimensión Motivación Laboral y la variable Burnout**

		Correlaciones	Motivación Laboral	Burnout
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.921**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	36	36
	Burnout	Coefficiente de correlación	.921**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	36	36

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 13 los niveles de correlación contrastados con la obtención dado por el RHO Spearman siendo obtenida 0,921 lo cual nos indica que existe correlación muy alta o muy fuerte, según la regla de decisión se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación entre el Burnout y la Satisfacción del Cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**He:** Existe relación entre el Burnout y la Satisfacción del Cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**H0:** No existe relación entre el Burnout y la Satisfacción del Cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.

**Tabla 17: Correlación de la dimensión Satisfacción del cliente y la variable Burnout**

		Correlaciones		
			Satisfaccion del Cliente	Burnout
Rho de Spearman	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	1.000	.877**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	36	36
	Burnout	Coefficiente de correlación	.877**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	36	36

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se evidencia en la tabla 13 los niveles de correlación contrastados con la obtención dado por el RHO Spearman siendo obtenida 0,877 lo cual nos indica que existe correlación positiva alta o considerable, según la regla de decisión se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

## DISCUSIÓN:

- Existe relación entre el Burnout y el desempeño laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman muestra (0.972), En la tabla 13 se evidencia los resultados en el SPSS el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 36 colaboradores, siendo la significancia bilateral de 0,000 existe una correlación positiva muy fuerte aplicando un nivel de confianza de 95% el p-valor = 0.000 < ( $\alpha$ )=0.05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna entonces podemos decir que existe relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019, por lo cual el Objetivo General, ha sido

determinar la relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. De acuerdo con los resultados se ha determinado que el burnout se relaciona con la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. La investigación tiene similitud con Choy (2017) en su tesis Burnout y desempeño laboral en Docentes Universitarios de una Carrera en una Universidad privada de Lima Metropolitana, la autora propuso como propósito del estudio analizar la relación del SB con el desempeño laboral. El método utilizado fue un diseño no experimental de corte transaccional de tipo aplicado con nivel descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo integrada por 53 docentes y la muestra de tipo censal, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario (CBP). Los resultados obtenidos evidenciaron que el 30.2 % presentó un alto rango de burnout, el 18,9% un nivel regular y el 50,9 un nivel mínimo.

- En la tabla N°13 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 36 trabajadores obteniendo una correlación de  $RHO = 0,676$  para el burnout y la productividad siendo la significancia bilateral de 0,000, existe una correlación positiva moderada o media aplicando un nivel de confianza de 95% el  $p\text{-valor} = 0.000 < (\alpha) = 0.05$ , por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna entonces podemos decir que existe relación entre el Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019; el objetivo Especifico 1 ha sido determinar la relación entre el Burnout y la productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. De acuerdo con los resultados se ha determinado que el burnout se relaciona con la productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. La investigación tuvo similitud con la tesis de Patlan (2013) en su artículo científico “Efecto del SB y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. El SB es mayormente común en trabajadores que laboran en el mundo del servicio, ya que están constantemente interactuando con personas, las cuales tienen personalidades distintas. El artículo tuvo como objetivo determinar el efecto del SB y la sobrecarga laboral, con el fin de analizar la calidad de vida del trabajador en un instituto de salud en México. La metodología fue ex post facto y descriptiva, con una muestra de 673 empleados. Se utilizó la escala de Likert, con 4 medidas para analizar las variables y los indicadores propuestos. Como

resultado se pudo evidenciar que el burnout afecta de manera negativa a los trabajadores generando insatisfacción laboral y con ello también conflictos familiares.

- En la tabla N 13 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 36 colaboradores, obteniendo una correlación de  $RHO= 0,921$  para el burnout y la motivación laboral, siendo la significancia bilateral de 0,000, existe una correlación positiva muy fuerte aplicando un nivel de confianza de 95% el  $p\text{-valor} = 0.000 < (\alpha)=0.05$ , por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna entonces podemos decir que existe relación entre el Burnout y la Motivación Laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019; por consiguiente el objetivo Especifico 2 ha sido determinar la relación entre el Burnout la motivación laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. De acuerdo con los resultados se ha determinado que el burnout se relaciona con la motivación laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. La investigación tuvo similitud con Rodríguez y Chávez (2018) en su tesis Calidad de Vida Profesional y el Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería que trabaja en La Clínica Privada Jesús del Norte, Lima, Perú. Las autoras propusieron como finalidad determinar la conexión que hay entre la calidad de vida profesional y el síndrome de Burnout. El método utilizado fue un diseño no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo conformado entre 90 enfermeras y la muestra fue censal, los instrumentos usados fueron la calidad de vida profesional el “Cuestionario CVP 35” y el síndrome de burnout escalada calificación “Maslach Burnout Inventory”. En conclusión, existe relación entre las dos variables ya que se dio un resultado muy bajo por lo cual se pudo mostrar que hay una sobrecarga laboral y estrés y fortalecer las habilidades de los trabajadores para que no caigan en este síndrome, así como implementar estrategias de mejora lo cual permita un buen desempeño para brindar una buena atención y cuidado a los pacientes.
- En la tabla N °13 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en una población de 36 colaboradores, obteniendo una correlación de  $RHO= 0,877$  para el burnout y la satisfacción del cliente, siendo la significancia bilateral de 0,000, existe una correlación positiva moderada o media aplicando un nivel de confianza de 95% el  $p\text{-valor} = 0.000 < (\alpha)=0.05$ , por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna entonces podemos decir que existe relación entre el Burnout y la Satisfacción del Cliente en el

Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019; por consiguiente el objetivo Especifico 3 ha sido determinar la relación entre el Burnout y la satisfacción del cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. De acuerdo con los resultados se ha determinado que el burnout se relaciona con la satisfacción laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019. Esta investigación tuvo similitud con la de Sánchez (2017) en su tesis Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los trabajadores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el Distrito de Huacho, planteó como objetivo general del estudio fue identificar el nexo de la administración de tiempo con el síndrome de Burnout. El método empleado de estudio de tipo básica con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal, se usó un método hipotético deductivo, la localidad estuvo constituida por 120 personas, se utilizó un cuestionario basado en el manejo de tiempo (1988) que consto de 23 ítems y el cuestionario de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986) de 22 ítems. En conclusión, existe una gran relación entre las variables estudiadas ya que se encontró que se debe de promover la gestión de tiempo, así como una mejor evaluación y planificación implementando estrategias para ver cuáles son las funciones de cada colaborador para reducir el burnout.

## **Conclusiones**

1. Se ha determinado que: Existe relación entre el Burnout y el desempeño laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.
2. Se ha determinado que: Existe relación entre el Burnout y La productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.
3. Se ha determinado que: Existe relación entre el Burnout y la motivación laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.
4. Se ha determinado que: Existe relación entre el Burnout y la satisfacción el cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.



**Recomendaciones:**

1. Evaluar periódicamente a los trabajadores mediante un sistema de gestión humana, para identificar con mayor prontitud algún síntoma de estrés, y así poder prevenir el burnout y mejorar el rendimiento laboral.
2. Realizar actividades físicas que permitan reducir el nivel de estrés y mantener a los trabajadores en actividad constante, para que así también puedan gozar de una vida sana y equilibrada.
3. Introducir periódicamente programas de capacitación, que permitan el crecimiento profesional de los trabajadores, dándoles mayores oportunidades de ascensos y cultivando en ellos las ganas de aprender.

4. Implementar programas humanitarios que permitan la inclusión de todos los trabajadores como familia, fortaleciendo los vínculos laborales y creando en ellos sensibilidad social.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Adali E.A., Priami, H.E., Evagelou, H., Mougia, V., Ifanti, M. y Alevizopoulo, G. (2003). Síndrome del Quemado en el personal de enfermería psiquiátrica de hospitales griegos. *The European Journal of Psychiatry*, 17, 161-170.
- Alcaide, J. (2016). Fidelización de clientes. from Maslach, C. Y Leiter, M (2001). *Burnout and Quality in a Sped-Up World*. The Journal for Quality and Participation.
- Bedoya, M. (2016). Síndrome de Burnout en la población trabajadora de un prestador de servicios de salud rural en Barcelona. Fundación Internacional ORP. [en 36ínea]. 16, (11), 15 – 25 [fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 5454-0010. Disponible en: <file:///C:/Users/LABORATORIO%20UCV/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutEnLaPoblacionTrabajadoraDeUnPrest-5454010.pdf>

- Briones, D. (2007). Presencia de síndrome de burnout en poblaciones policiales vulnerables de Carabineros de Chile. *Revista Ciencia y Trabajo*, 9(24), pp. 43-50.
- Caballero Domínguez, Carmen Cecilia., Hederich, Christian., Palacio Sañudo, Jorge Enrique. (2010) Academic burnout: delimitation of the syndrome and factors associated with its appearance. *Revista Latinoamericana de Psicología* [en 37ínea]. 42(1), 131-146[fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 0120-0534. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880012>.
- Carrasco, D. (2005). Metodología de la investigación científica. Edit. San Marcos.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos.
- Céspedes, N., Lavado, P y Rondan, N. (2016). Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias. Perú: Universidad del Pacifico.
- Chiavenato. (2014). *Administration de recursos humanos*. México: McGrawHill.
- Choy (2017). Burnout y desempeño laboral en Docentes Universitarios de una Carrera en una Universidad privada de Lima Metropolitana en la Universidad Cayetano Heredia en Perú. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1011/Burnout\\_ChoyVessoni\\_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1011/Burnout_ChoyVessoni_Rosana.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- Darrigrande y Durán. (2012). Burnout syndrome and depressive symptomatology in teachers: relationship between type of teaching and gender in subsidized educational establishments in Santiago, Chile. Reice. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* [en 37ínea]. 10(3), 72-87[fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 1696 – 4713. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55124665006>.
- Durand (2016). El liderazgo situacional y su relación con la efectividad laboral en el Call Center Atento, Callao, en la Facultad de ciencias empresariales en la Universidad Cesar Vallejo en Pero. (Tesis de licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2351/Durand\\_GSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2351/Durand_GSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Gantiva y Jaimes. (2018). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe* [en 37ínea]. 18, (26), 36-50[fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 0123-417X. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21319039003>.
- Gil-Monte (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1, 19-33.

- Hernández, R. Fernández, C. y baptista P. (2014), Metodología de la investigación. 6ta ed. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera, D. (Ed.). (2010). Teorías contemporáneas de la motivación: una Perspectiva aplicada. Lima: Fondo Editorial de la PUCP. 344 p.
- José, H. y Diego, P. (2016). Metodología de la investigación científica. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Juana, P. P (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Universidad Autónoma México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Juárez-García, Arturo., Idrovo, Álvaro J., Camacho-Ávila, Anabel., Placencia-Reyes, Omar. (2014) Burnout syndrome in Mexican population: A systematic review. Mint Healthl [en 38ínea]. 14, 37(2), 159-176 [fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 0185-3325. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58231307010>.
- Kootz, H, y Wehrich, H. (2016) *Administración 11ª. Edición*. México: McGraw-Hill.
- Marrau (2014) El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. Fundamentos en Humanidades [en 38ínea]. V(10), 53-68 [fecha de Consulta 7 de Octubre de 2019]. ISSN: 1515-4467. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18401004>.
- Martínez Pérez, Anabella. (2010) THE BURNOUT SYNDROME. CONCEPTUAL EVOLUTION AND CURRENT STATUS OF THE QUESTION. Vivat Academia [en 38ínea]. 10, (112), 42-80 [fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: . Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>.
- Martínez, A. (2013). El síndrome de burnout. Evolución conceptual Y. Vivat Academia, nº 112.
- Montoya, César. (2009). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO. Revista Científica “Visión de Futuro” [en 38ínea]. 09, 11(1), [fecha de Consulta 7 de Octubre de 2019]. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935472005>.
- Montoya, Zuluaga., Moreno, Sara., (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. Psicología desde el Caribe [en 38ínea]. 12, 29(1), 205-227[fecha de Consulta 7 de Octubre de 2019]. ISSN: 0123-417X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21323171011>.
- Ñaupas, H. (2010). Metodología de la Investigación Científica. 2da. Ed. Perú: Editorial San Marcos.

- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Revista Ciencia y trabajo*, 19 (58).
- Palmar G., Rafael S., Valero U., Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos* [en 39ínea]. 17(39), 159-188[fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 1665-8140. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>.
- Patlán (2013) Effect of burnout and overload on the quality of life at work. *Management Studies* [en 39ínea]. 13, 29(129), 445-455[fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 0123-5923. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21230026007>.
- Pedraza, Esperanza., Amaya, Glenys., Conde, Mayrene. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* [en 39ínea]. 10, XVI(3), 493-505[fecha de Consulta 7 de Octubre de 2019]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>.
- Pedro, R. V. (2015) De que hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral. *Rasgo Latente*. Recuperado de: <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>
- Pérez, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. & Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Revista Salud Uninorte*, 23 (1), 43 – 51
- Ried, L., Motycka, C., Mobley, C. & Meldrum, M. (2016). Comparing burnout of student pharmacists at the founding campus with student pharmacists at a distance. *American Journal of Pharmaceutical Education*. 70 (5), 114 – 126.
- Rodríguez (2017). Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores Administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia, en la Facultad de Ciencias Médicas en la Universidad Cesar Vallejo en Perú. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14463/Silva\\_AGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14463/Silva_AGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Rodríguez y Chávez (2018). Calidad de Vida Profesional y el Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería que labora, en La Clínica Privada Jesús del Norte en la Universidad Norbert Wiener en Lima, Perú. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1870/TITULO%20Rodriguez%20Sevillano%2c%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Rodríguez, Armando., García-Vidal, Gelmar. (2012). Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. *Ciencias Holguín* [en 40ínea]. 12, XVIII(3), 1-14[fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 1027 – 2127. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181524338001>.
- Rojas, M. James, L. Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*. [en 40ínea]. 39, (06), 11 – 25 [fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2019]. ISSN: 0798-1015. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sampieri, H. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: 5ta ed. Pearson Educación.
- Sánchez (2017). *Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el Distrito de Huacho en la Facultad de Educación en la Universidad Cesar Vallejo en Perú*. (Tesis de Maestrea). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8535/S%C3%A1nchez\\_RLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8535/S%C3%A1nchez_RLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Schaufeli, W. & Bakker, A., (2014). Job demands, job resources, and relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 3, 293.
- Schaufeli, W., (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 21 (1), 15-35. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80515880012.pdf>.
- Stoner, J. W. (2014). *Administración de Empresas Públicas*. México: McGraw Hill.
- Valderrama, M. S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 5ed. Lima Perú. EDITORIAL SAN MARCOS.
- Vavra, T. G. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Velásquez, L. y Córdova, B. (2007). *Técnicas y métodos para recolección de datos*. Lima: Universidad Peruana Ciencias Aplicadas.
- Willcock, S., Daly, M., Tennant, C. & Allard, B. (2004). Burnout and psychiatric morbidity in new medical graduates. *Medical Journal of Australia*. 181 (7), 357.

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Variable X Burnout	Maslach y Leiter (2012) refieren: "Estados Unidos, consideran el Burnout como el síndrome psicológico provocado por un factor estresante interpersonal, y lo especifica como un constructo trifactorial los cuales son el agotamiento emocional, la despersonalización, y la autorrealización" (p.3).	El Burnout se medirá a través del modelo propuesto por los autores y luego se procesaran los datos en el estadístico de prueba Spss 25.	Agotamiento Emocional	Sobrecarga laboral	1	Ordinal
				Estrés	2	
				Desgaste emocional	3	
			Despersonalización	Depresión	4	
				Falta de concentración	5	
				Conductas negativas	6	
			Autorrealización	Competencia en el trabajo	7	
				Esfuerzo	8	
				Realización personal	9	
Variable Y Efectividad Laboral	Según Koontz y Wehrich (2014) manifestaron que: Es el vínculo entre los resultados alcanzados y los resultados planteados, permite calcular el nivel de ejecución de los objetivos propuestos. Se estima la suma como único factor, se considera en estilos efectivos, aquellos donde lo primordial es el efecto, no importa a qué precio. La efectividad se enlaza con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.	La efectividad laboral se medirá a través de sus tres dimensiones para luego procesar los datos en el estadístico de prueba Spss 25.	Productividad	Rendimiento Laboral	10	Ordinal
				Desempeño laboral	11	
			Motivación Laboral	Incentivos laborales	12	
				Desarrollo Profesional Laboral	13	
				Reconocimiento	14	
				Clima Laboral	15	
			Satisfacción del Cliente	Calidad de Servicio	16	
				Expectativas del Cliente	17	
				Percepción del Cliente	18	

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	Metodología
¿Cuál es la relación del Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019?	Determinar la relación del Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.	Existe relación entre el Burnout y la Efectividad laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.	Variable X Burnout	<b>Diseño de Investigación:</b> No experimental de corte transversal <b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo- Correlacional <b>Tipo de Investigación</b> Aplicada <b>Enfoque de Investigación</b> Cuantitativo <b>Método de Investigación</b> Hipotético- Deductivo <b>Población</b> 100 población <b>Muestra</b> Censal <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario de Tipo Likert
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿Cuál es la relación del Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019?	Determinar la relación del Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.	Existe relación entre el Burnout y la Productividad en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.		
¿Cuál es la relación del Burnout y la Motivación laboral en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019?	Determinar la relación del Burnout y la Motivación en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.	Existe relación entre el Burnout y la Motivación en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.	Variable Y Efectividad Laboral	
¿Cuál es la relación del Burnout y la Satisfacción del cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019?	Determinar la relación del Burnout y la Satisfacción del cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.	Existe relación entre el Burnout y la Satisfacción del cliente en el Hotel El Pardo Doubletree By Hilton en Miraflores, 2019.		



## Instrumento de medición

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5


	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Agotamiento Emocional</b>						
1	En el hotel los trabajadores presentan una sobrecarga en sus funciones					
2	Los trabajadores presentan estrés a la hora de realizar sus tareas					
3	En el hotel se produce un exceso de labores lo que origina desgaste por parte del colaborador lo que se percibe en sus emociones					
<b>Dimensión Despersonalización</b>						
4	Los trabajadores entran en un estado depresivo cuando no logran alcanzar sus objetivos					
5	Los trabajadores presentan una falta de concentración en sus labores encomendadas					
6	Las conductas negativas de los trabajadores afectan cada vez más al desarrollo del hotel					
<b>Dimensión Falta de Realización personal</b>						
7	Se siente capaz de asumir nuevos retos y desafíos en su puesto de					

	trabajo					
8	El esfuerzo es una aptitud con la que usted se identifica para crecer como profesional					
9	En el hotel se siente realizado personalmente en todos los ámbitos					
<b>Dimensión Productividad</b>						
10	El rendimiento laboral de los trabajadores conlleva al cumplimiento de metas					
11	El buen desempeño de los trabajadores facilita reducir costos y obtener mejores resultados					
<b>Dimensión Motivación Laboral</b>						
12	Los incentivos laborales son fundamental para motivar al empleado para su máximo potencial humano					
13	En el hotel se brindan oportunidades de ascensos en el puesto de trabajo					
14	El hotel reconoce su esfuerzo mediante recompensas					
15	El clima laboral influye en sus competencia como trabajador para sentirse identificado con el hotel					
<b>Dimensión Satisfacción del Cliente</b>						
16	El hotel brinda una excelencia en el servicio para con sus clientes					
17	El servicio ofrecido por el hotel es efectivo para superar las expectativas de los clientes					
18	La percepción del cliente es positiva respecto al hotel					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Validación de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "EL BURNOUT Y LA EFECTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL EL PARDO DOUBLETREE BY HILTON, MIRAFLORES 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: MENDIVIL BARRANTES, MARIEL ALESSANDRA							
Apellidos y nombres del experto: <i>Rosal César Alva Ace</i>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Burnout	Agotamiento Emocional	Sobrecarga Laboral	En el hotel los trabajadores presentan una sobrecarga en sus funciones	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Nunca 5: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estrés laboral	Los trabajadores presentan de estrés a la hora de realizar sus tareas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Desgaste Emocional	En el hotel se produce un exceso de labores lo que origina desgaste por parte del colaborador lo que se percibe en sus emociones		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Despersonalización	Depresión	Los trabajadores entran en un estado depresivo cuando no logran alcanzar sus objetivos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Falta de concentración	Los trabajadores presentan una falta de concentración en sus labores encomendadas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Conductas Negativas	Las conductas negativas de los trabajadores afectan cada vez más al desarrollo del hotel		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Autorrealización	Competencia en el trabajo	Se siente capaz de asumir nuevos retos y desafíos en su puesto de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Esfuerzo	El esfuerzo es una aptitud con la que usted se identifica para crecer como profesional		<input checked="" type="checkbox"/>		
Efectividad Laboral	Productividad	Rendimiento Laboral	El rendimiento laboral de los trabajadores conlleva al cumplimiento de metas	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Desempeño Laboral	El buen desempeño de los trabajadores facilita reducir costos y obtener mejores resultados	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Motivación Laboral	Incentivos Laborales	Los incentivos laborales son fundamentales para motivar al empleado para su máximo potencial humano	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Desarrollo Profesional Laboral	En el hotel se brindan oportunidades de ascensos en el puesto de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Reconocimiento	El hotel reconoce su esfuerzo mediante recompensas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Satisfacción del Cliente	Clima Laboral	El clima laboral influye en sus competencias como trabajador para sentirse identificado con el hotel	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Calidad de Servicio	El hotel brinda una excelencia en el servicio para con sus clientes	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Expectativas del Cliente	El servicio ofrecido por el hotel es efectivo para superar las expectativas de los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Percepción del Cliente	La percepción del cliente es positiva respecto al hotel	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto				Fecha 28/06/2019			


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: "EL BURNOUT Y LA EFECTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL EL PARDO DOUBLETREE BY HILTON, MIRAFLORES 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: MENDIVIL BARRANTES, MARIEL ALESSANDRA							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CANDORAS SANABERA A Barrantes</i>							
ASPECTO POR EVALUAR				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA				
Burnout	Agotamiento Emocional	Sobrecarga Laboral	En el hotel los trabajadores presentan una sobrecarga en sus funciones	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Nunca 5: Siempre	✓		
		Estrés laboral	Los trabajadores presentan de estrés a la hora de realizar sus tareas		✓		
		Desgaste Emocional	En el hotel se produce un exceso de labores lo que origina desgaste por parte del colaborador lo que se percibe en sus emociones		✓		
	Despersonalización	Depresión	Los trabajadores entran en un estado depresivo cuando no logran alcanzar sus objetivos		✓		
		Falta de concentración	Los trabajadores presentan una falta de concentración en sus labores encomendadas		✓		
		Conductas Negativas	Las conductas negativas de los trabajadores afectan cada vez más al desarrollo del hotel		✓		
	Autorrealización	Competencia en el trabajo	Se siente capaz de asumir nuevos retos y desafíos en su puesto de trabajo		✓		
		Esfuerzo	El esfuerzo es una aptitud con la que usted se identifica para crecer como profesional		✓		
		Realización Personal	En el hotel se siente realizado personalmente en todos los ámbitos		✓		
Efectividad Laboral	Productividad	Rendimiento Laboral	El rendimiento laboral de los trabajadores conlleva al cumplimiento de metas	✓			
		Desempeño Laboral	El buen desempeño de los trabajadores facilita reducir costos y obtener mejores resultados	✓			
	Motivación Laboral	Incentivos Laborales	Los incentivos laborales son fundamentales para motivar al empleado para su máximo potencial humano	✓			
		Desarrollo Profesional Laboral	En el hotel se brindan oportunidades de ascensos en el puesto de trabajo	✓			
		Reconocimiento	El hotel reconoce su esfuerzo mediante recompensas.	✓			
	Satisfacción del Cliente	Clima Laboral	El clima laboral influye en sus competencias como trabajador para sentirse identificado con el hotel	✓			
		Calidad de Servicio	El hotel brinda una excelencia en el servicio para con sus clientes	✓			
		Expectativas del Cliente	El servicio ofrecido por el hotel es efectivo para superar las expectativas de los clientes	✓			
		Percepción del Cliente	La percepción del cliente es positiva respecto al hotel	✓			
Firma del experto <i>A. Barrantes</i>		Fecha 28/06/2019					

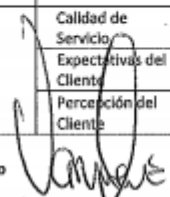
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "EL BURNOUT Y LA EFECTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL EL PARDO DOUBLETREE BY HILTON, MIRAFLORES 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: MENDIVIL BARRANTES, MARIEL ALESSANDRA								
Apellidos y nombres del experto: <i>DI. AURORA CORREA DAVID FERNANDO</i>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Burnout	Agotamiento Emocional	Sobrecarga Laboral	En el hotel los trabajadores presentan una sobrecarga en sus funciones		1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Nunca 5: Siempre	✓		
		Estrés laboral	Los trabajadores presentan de estrés a la hora de realizar sus tareas			✓		
		Desgaste Emocional	En el hotel se produce un exceso de labores lo que origina desgaste por parte del colaborador lo que se percibe en sus emociones			✓		
	Despersonalización	Depresión	Los trabajadores entran en un estado depresivo cuando no logran alcanzar sus objetivos			✓		
		Falta de concentración	Los trabajadores presentan una falta de concentración en sus labores encomendadas			✓		
		Conductas Negativas	Las conductas negativas de los trabajadores afectan cada vez más al desarrollo del hotel			✓		
	Autorrealización	Competencia en el trabajo	Se siente capaz de asumir nuevos retos y desafíos en su puesto de trabajo			✓		
		Esfuerzo	El esfuerzo es una aptitud con la que usted se identifica para crecer como profesional			✓		
		Realización Personal	En el hotel se siente realizado personalmente en todos los ámbitos			✓		
	Efectividad Laboral	Productividad	Rendimiento Laboral	El rendimiento laboral de los trabajadores conlleva al cumplimiento de metas			✓	
Desempeño Laboral			El buen desempeño de los trabajadores facilita reducir costos y obtener mejores resultados		✓			
Motivación Laboral		Incentivos Laborales	Los Incentivos laborales son fundamentales para motivar al empleado para su máximo potencial humano		✓			
		Desarrollo Profesional Laboral	En el hotel se brindan oportunidades de ascensos en el puesto de trabajo		✓			
		Reconocimiento	El hotel reconoce su esfuerzo mediante recompensas.		✓			
Satisfacción del Cliente		Clima Laboral	El clima laboral influye en sus competencia como trabajador para sentirse identificado con el hotel		✓			
		Calidad de Servicio	El hotel brinda una excelencia en el servicio para con sus clientes		✓			
		Expectativas del Cliente	El servicio ofrecido por el hotel es efectivo para superar las expectativas de los clientes		✓			
		Percepción del Cliente	La percepción del cliente es positiva respecto al hotel		✓			
 Firma del experto 27168879			Fecha 28/06/2019					

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: "EL BURNOUT Y LA EFECTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOTEL EL PARDO DOUBLETREE BY HILTON, MIRAFLORES 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: MENDIVIL BARRANTES, MARIEL ALESSANDRA							
Apellidos y nombres del experto: Juan Manuel Vázquez Espinoza							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Burnout	Agotamiento Emocional	Sobrecarga Laboral	En el hotel los trabajadores presentan una sobrecarga en sus funciones	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Nunca 5: Siempre	✓		
		Estrés laboral	Los trabajadores presentan de estrés a la hora de realizar sus tareas		✓		
		Desgaste Emocional	En el hotel se produce un exceso de labores lo que origina desgaste por parte del colaborador lo que se percibe en sus emociones		✓		
	Despersonalización	Depresión	Los trabajadores entran en un estado depresivo cuando no logran alcanzar sus objetivos		✓		
		Falta de concentración	Los trabajadores presentan una falta de concentración en sus labores encomendadas		✓		
		Conductas Negativas	Las conductas negativas de los trabajadores afectan cada vez más al desarrollo del hotel		✓		
	Autorrealización	Competencia en el trabajo	Se siente capaz de asumir nuevos retos y desafíos en su puesto de trabajo		✓		
		Esfuerzo	El esfuerzo es una aptitud con la que usted se identifica para crecer como profesional		✓		
		Realización Personal	En el hotel se siente realizado personalmente en todos los ámbitos		✓		
Efectividad Laboral	Productividad	Rendimiento Laboral	El rendimiento laboral de los trabajadores conlleva al cumplimiento de metas	✓			
		Desempeño Laboral	El buen desempeño de los trabajadores facilita reducir costos y obtener mejores resultados	✓			
	Motivación Laboral	Incentivos Laborales	Los incentivos laborales son fundamentales para motivar al empleado para su máximo potencial humano	✓			
		Desarrollo Profesional Laboral	En el hotel se brindan oportunidades de ascensos en el puesto de trabajo	✓			
		Reconocimiento	El hotel reconoce su esfuerzo mediante recompensas.	✓			
	Satisfacción del Cliente	Clima Laboral	El clima laboral influye en sus competencias como trabajador para sentirse identificado con el hotel	✓			
		Calidad de Servicio	El hotel brinda una excelencia en el servicio para con sus clientes	✓			
		Expectativas del Cliente	El servicio ofrecido por el hotel es efectivo para superar las expectativas de los clientes	✓			
		Percepción del Cliente	La percepción del cliente es positiva respecto al hotel	✓			
Firma del experto				Fecha 28/06/2019			

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