



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Incidencia del Síndrome de Burnout en la Productividad laboral de
la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cuestas Benites, Karla Katherine (ORCID: 0000-0001-7804-5362)

Espinoza Vílchez, Walter Manuel (ORCID: 0000-0003-3763-2135)

ASESOR:

Dr. Guevara Ramirez, Jose Alexander (ORCID: 0000-0001-7332-0978)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedico con todo mi corazón mi tesis en primer lugar a DIOS, porque tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda a tu amor.

En Segundo lugar la dedico a mi familia en general que han estado conmigo en todo momento, impulsándome a ser mejor persona y profesional, me han brindado su apoyo incondicional, sus enseñanzas y consejos día tras día, a ellos por su absoluta confianza que me brindan para poder lograr mis metas.

KARLA CUESTAS BENITES

Esta tesis dedico sobre todo a Dios por guiarme siempre por el camino del bien por siempre iluminarme y acompañarme en mis logros profesionales.

A mis padre, Walter y Patricia, por siempre brindarme su apoyo, amor, comprensión y por darme una buena educación durante el tiempo que llevo estudiando la carrera de administración.

A mis Abuelos por siempre brindarme su amor y consejos en mi desarrollo y crecimiento como persona.

A mi enamorada por su gran apoyo y por su comprensión durante el tiempo de mi carrera.

Y a todas las personas que son parte de mis logros y objetivos.

WALTER ESPINOZA VILCHEZ

Agradecimiento:

A Dios, en primer lugar, por sostenernos en cada una de las etapas de nuestras vidas, a nuestra familia que nos apoyaron en cada momento.

Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Índice de tablas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización:.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	30

Índice de figuras

Figura 1.	Esquema del diseño de investigación.....	11
------------------	--	----

Índice de tablas

Tabla 1. Incidencia de la variable Síndrome de Burnout.	16
Tabla 2. Incidencia de la variable Productividad.....	17
Tabla 3. Incidencia del Síndrome de Burnout en las dimensiones de la Productividad	18
Tabla 4. Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Productividad.....	19

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia del Síndrome de burnout en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021. Para la que se utilizó la siguiente metodología: diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional y de tipo aplicada. La población estuvo conformada por 31 conductores. De acuerdo con el coeficiente de Pearson $p = -,397$ y sig. $,001$, se afirma que existe una correlación inversa moderada; concluyendo que a un mayor síntoma del Síndrome de Burnout y se verá reflejado en el bajo el rendimiento de la Productividad de los conductores.

Palabras clave: *Síndrome de Burnout, Productividad, cansancio emocional*

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the incidence of burnout syndrome in the labor productivity of the company GROUP A&F S.A.C. Trujillo - 2021. The following methodology was used: non-experimental cross-sectional design, descriptive correlational level and applied type. The population consisted of 31 drivers. According to Pearson's coefficient $p = -.397$ and sig. 001, it is affirmed that there is a moderate inverse correlation; concluding that the higher the Burnout Syndrome symptom and the lower the productivity performance of the drivers, the higher the Burnout Syndrome symptom and the lower the productivity performance of the drivers.

Keywords: *Burnout Syndrome, Productivity, emotional exhaustion*

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos remotos se ha evidenciado que las personas quienes realizan un trabajo, con el fin de obtener ingresos, no lo desempeñan de una manera ordenada, por ende, ocasionan ciertos desórdenes, perjudicando su alimentación, su pasividad emocional y en ocasiones, como el trabajo es de riesgo, la gran mayoría, no tienen conocimientos en seguridad, por ello, dejan de lado sus necesidades de alimentarse adecuadamente y se estresan, obviando descansar, luego de una jornada laboral. Apiquian (2017).

A su vez, los nuevos colaboradores, en empresas privadas como estatales no consideran tomar un descanso o realizar rutinas de relajamiento, ocasionando una descompensación física; por lo que deberían tener en cuenta que los colaboradores que se les programan horas extras, se le debe considerar unos días de descanso en compensación a las horas laboradas, junto con ello priorizar una adecuada alimentación si no se verá reflejado en su la salud; en lo correspondiente a golpes, fracturas ocasionada dentro de su centro laboral traerán consigo malestares internos como intoxicaciones alimenticias, estomacales, y dará como consecuencia un espectro del Síndrome de Burnout. Sigcha, F, (2015).

Según Guillermo y León (2016) ratifican que en un anuncio de la Organización Internacional del trabajo (OIT 2016) enfatizó que el estrés, mayormente se presenta en situaciones donde los trabajadores colocan en primer lugar sus actividades laborales, dejando en segundo plano la salud y las necesidades como son: la alimentación, la higiene, el descanso, distracciones, por exagerar en exceso de horas laborables, si las personas, dejan de lado sus necesidades fisiológicas, a la larga verán perjudicadas su salud. (p.34)

En nuestro país, según una encuesta aplicada por Ñañez (2019) el 60% de colaboradores de las diferentes empresas de transporte de carga por carretera sufren de estrés, ya que, la jornada de trabajo de los choferes es de 12 horas diarias, la mayoría de ellos, por no decir la totalidad, dobletea en jornadas como feriados, solo con el fin de ganar un sueldo doble, pero, descuidan su salud y dejan de lado a su familia, como otras obligaciones rutinarias, ellos están expuestos a

desarrollar el Síndrome de Burnout, por un excesivo desgaste físico, mental y psicológico.

En el ámbito local, el gerente Isidro Alvarado Asunción, Adm.Sergio Edgardo Ruiz Pérez y el Econ. Javier Negreiros Flores, la unión de profesionales, trajo consigo el mejor equipo para operar y como primer logro hacer efectivas las compras de maquinarias, como también, la adquisición de tornos para soldaduras de taladros, la cual en sus inicios se encontraba ubicada en Huamachuco.

En lo que corresponde al origen de la empresa Group A&F SAC., es importante, enfatizar que la idea inicial, surgió de una oportunidad que se convirtió en una fortaleza, ya que, al percibir que el transporte de carga por carretera, era muy demandado en la zona, se decidió invertir en la compra de más unidades de transporte, como la contratación de nuevo personal transportista, con la finalidad de hacer más factible la carga como la de contar con un equipo más capaz de transportar las diferentes cargas de turno, por ello, las contrataciones, como la incorporación de nuevos colaboradores.

Así mismo, recalcar las horas turno por cada jornada , que laboran diariamente de 12 horas, muchos de ellos, no descansan lo necesario y por la misma intensidad de seguir laborando y no entorpecer el trabajo, muchos de ellos, no se alimentan adecuadamente, comprando cualquier alimento en la calle, perjudicando su salud , como también anímicamente, cabe resaltar que, el tiempo mínimo a descansar es de media hora, por ende, ya hay evidenciados muchos caso de Síndrome de Burnout, ya que, se enfatiza el trabajo ,dejando de lado la salud de los colaboradores.

Es por ello por lo que consideramos el siguiente planteamiento de problema. La vida diaria, como también el clima laboral, el cual las personas están expuestos, es muy influyente para el desempeño a favor o en contra de las aspiraciones de la empresa y muchas veces el estrés es generado por las malas coordinaciones y vínculos entre los trabajadores; sin embargo cabe resaltar, que las jornadas excesivas de trabajo es un factor fundamental para traer como consecuencia el Síndrome de Burnout, por la presión, la carga, lo cual debilita y genera

descompensación anímica, lo cual trae consigo ausencia laboral y muchos de ellos se ausentan tanto que son suplantados por nuevo personal a cargo. (Morales, 2018).

Según Morales (2018) las personas dejan de lado la necesidad de prioridad como son la alimentación, la rutina de distracción, la ausencia de actividades físicas, lo cual a la larga genera agotamiento, debilidad, descompensación física, baja autoestima, porque con el tiempo las personas se consideran unas máquinas de producción y no se sienten valorados como personas, todo trae como consecuencia la aparición de nuevos casos el Síndrome de Burnout.

Este síntoma corresponde a una modalidad de ansiedad de tipo crónico, el cual viene dando la hora en diferentes partes del mundo, pero en su gran mayoría son detectados en trabajadores de empresas, el otro porcentaje es en estudiantes universitarios, por la misma carga y rutina de trabajos, cabe resaltar, que el factor alarmante es el agotamiento y depresión de los subordinados, por ello, se sienten desmotivados, ya que, la gran mayoría considera que no se les valora como persona, solo como trabajadores, por ende, muchos de ellos, empiezan a generar relaciones conflictivas entre colegas, esta situación genera una tensión, aunque no entre los mismos colaboradores, sino con personas externas, generando disturbios y cambios negativos en jornadas laborales. (Patlán, 2019).

Hoy en día, las empresas no quieren ocasionar aminoración de personal de trabajo, ya que, no solo perjudica la salud ni el accionar laboral del colaborador, sino que, si la ausencia de un colaborador es mayor a dos días, muchos de los demás colaboradores, tendrían que dobletear ocasionando una nueva contratación de personal de transporte con con intenciones de evitar el estrés y a sobrecarga laboral. (Sánchez, 2020).

Así mismo, las organizaciones buscan posicionarse en primer lugar dentro del mercado laboral, es por ello por lo que la mayoría está dejando de lado a los trabajadores, por ello no se dan cuenta que estos son importantes para lograr los propósitos organizacionales, tal cual indica Torres (2018), las empresas se inquietan porque sus colaboradores se sientan contentos, en caso distinto es se

generaría un ausentismo y un bajo desempeño. Los empleados deben sentirse siempre satisfechos en su centro de trabajo, ello hará que generen actitudes positivas, haciendo que la empresa sea exitosa.

Es por ello por lo que las razones expuestas al enunciado del problema general es el siguiente ¿Cuál es la incidencia del síndrome de burnout en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. TRUJILLO - 2021?

La justificación de esta investigación fue por conveniencia, ya que tuvo como fin tener una clara visión de la realidad de la empresa en la base al desempeño que realizaban sus empleados y permitían poder construir propuestas de mejora. De relevancia social por lo que ayudará a la empresa a incrementar el nivel en la toma de decisiones sobre de la carga laboral que se les pone a sus trabajadores y por último Implicancias prácticas; debido a que los resultados ayudaron como antecedentes a futuras investigaciones, ayudaron en la organización para la toma de sus decisiones, es por ello que los instrumentos fueron válidos y confiables para posteriores estudios.

Después de dar a conocer la realidad problemática plantearemos el objetivo general, analizar la incidencia del Síndrome de burnout en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021. También contamos con tres objetivos específicos,1. Identificar los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021. 2. Identificar los niveles de la productividad laboral en la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021. 3. Determinar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021. Seguido de ello tenemos una hipótesis general. El síndrome de burnout incide significativamente en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo-2021, y como hipótesis nula tenemos: El síndrome de burnout no incide significativamente en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales tenemos: según Maestre et al. (2020) determinaron que los riesgos del Síndrome de Burnout en los conductores de la organización Transportes Morichal S.A.S Ubicada en la ciudad de Villavicencio, Bogotá. Se empleo la investigación de enfoque mixto, debido a que procesara datos cuantitativos y cualitativos, su diseño es de tipo descriptivo. El estudio se aplicó a 37 conductores. Se concluye que la empresa no le da la suficiente importancia al tema del Burnout, siendo un factor para que mejoren las relaciones interpersonales entre los trabajadores y puedan laborar motivados.

Medina (2017), en su estudio realizado en Ecuador, determinó el impacto del Síndrome de burnout en la productividad laboral de los funcionarios. El tipo que se usó fue descriptiva inferencial correlacional con un enfoque cuali-cuantitativo; aplicando el instrumento de la encuesta a 325 funcionarios. En los resultados se detalla que en la dimensión agotamiento emocional incide un 19% en alto nivel; a un 29% medio nivel; y, a 52% un bajo nivel en de los funcionarios, en la dimensión despersonalización se observa el síndrome de burnout un 25% en alto nivel; un 22% un medio nivel; y, un 53% un bajo nivel bajo en los funcionarios, y, se sienten realizados personalmente a un alto nivel un 47%; a un medio nivel un 23%; y, a un bajo nivel un 31% de los funcionarios; y los resultados de la productividad laboral del funcionario, en forma global se presenta en un 98,21% a nivel medio, en relación al 0,71% de alta productividad y el 1,08% de baja; lo que afirma que la productividad laboral tiene un nivel medio en su desempeño. Asi mismo, se concluye que el síndrome de burnout incide en un medio nivel en la productividad de los docentes.

Por otro lado, en antecedentes nacionales tenemos Guevara (2021), en su trabajo de investigación, buscó evaluar la productividad y la rentabilidad de la organización de Transporte & Servicios múltiples IBBA S.A.C. Trujillo 2019-2020. El tipo fue aplicada debido a que se debe aplicar el conocimiento adquirido en el análisis, siendo su diseño no experimental, no habrá manipulación de variables. Para el estudio se utilizó documentos de consumo de combustible, programación de unidades, estados financieros. Los resultados evidenciaron que la empresa

carece de planificación, organización y estrategia productiva para mejorar sus actividades, se vio reflejado al inicio de la pandemia.

Guillermo y León (2021). En su estudio determinó el nivel del síndrome de burnout en colaboradores de una empresa de transporte público. Teniendo una metodología básica descriptiva simple de diseño no experimental de corte transversal, La muestra fue 50 colaboradores a los cuales se les aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados obtenidos son que el 50,0% de los encuestados tienen nivel medio de burnout, el 32,0% un nivel bajo y el 18,0% en nivel alto. Con lo que se concluye que en los trabajadores de la empresa predomina el nivel medio del síndrome de Burnout.

Altamirano (2020). Buscó hallar la relación entre el clima Laboral y la productividad de los trabajadores de una banco. El proceso metodológico fue no experimental transversal, de diseño descriptivo correlacional, con población fue de 44 personas. Los resultados obtenidos fueron la correlación de Pearson donde $p=0.593$ indicando una correlación es positiva media. Concluyendo que, si el clima incrementa, también se elevará la productividad, así mismo se indica un Clima Laboral bueno con un 59.1% y la productividad con un 52.3% como bueno.

Castillo (2020). A través de su estudio determinó la relación del síndrome de burnout y productividad en una organización. Utilizando una metodología de diseño no experimental de corte transversal con nivel descriptivo correlacional. La muestra estudiada fue de 36 personas. En los resultados con el coeficiente de Rho Spearman fue $-0,663$ y una Sig. 0.000 ; lo que indica una relación negativa considerable, llegando a la conclusión que existe relación significativa del síndrome de Burnout con productividad.

Arévalo (2020) buscó determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la productividad en el personal del área administratitva. La metodología fue tipo básica, descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La muestra fue de 30 personas. Los resultados mostraron un medio nivel del Síndrome en un 40% y nivel alto del síndrome en un 60%; así mismo se señala que el 53.33% cuenta con un nivel bajo, un 40% un nivel medio de la percepción de la y un 6,70%

nivel alto en la productividad. Concluyendo con correlación de Pearson de 0,124, entre las variables, por lo que indican que ambas variables tienen correlación positiva.

Quispe (2019). En su investigación buscó determinar una relación entre las variables Síndrome de Burnout y Desempeño del personal. La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental. La muestra fue de 74 trabajadores. Los resultados con la prueba de Chi Cuadrado con ($p=0.003$) indicando que existe una relación entre ambas variables; además también se comprobó las relaciones entre Síndrome de Burnout y el puesto de trabajo con $p=0.000$, el ambiente laboral con $p=0.002$ y la productividad con $p=0.001$; con lo que se concluye que si se incrementa el Síndrome de Burnout más bajo será el desempeño de los colaboradores de la empresa Gal Ing. E.I.R.L.

Laos (2018). Determinó la relación entre el nivel de Síndrome de Burnout y la productividad laboral en los profesionales de enfermería. La metodología fue de tipo correlacional, diseño no experimental con corte transversal; la población trabajada fue de 130 enfermeros. Los resultados obtenidos fueron el nivel medio del Síndrome de Burnout, el nivel bajo de la productividad laboral, demostrando que con la prueba de Chi- cuadrado que fue 0, con lo que se concluye que no existe una relación entre las variables.

Los análisis acerca del síndrome de burnout empezaron a ser desarrollados en los años 70, por investigadores preocupados con la salud laboral de los colaboradores que realizaban labores muy exigentes.

Según Gil (2005), refieren al síndrome como un equivalente a desgaste mental, sentimental y físico, debido a que los individuos presentan actitudes o emociones negativas dentro de su espacio laboral o hacia los clientes; el desarrollo del síntoma provoca disfunciones de conducta, psicológicas y fisiológicas repercutiendo en las actividades personales de los trabajadores y en la organización.

Agotamiento emocional: Según Gil (2005), es un proceso de angustia, estrés y depresión, así mismo incluye problemas de concentración. Además hace que el

colaboradores se abrumado y fatigado mentalmente, incluso luego de tomar un descanso.

Despersonalización: Según Marsollier (2013) lo refiere como la ausencia de empatía laboral que perciben los colaboradores en lo correspondiente al trabajo en equipo entre colegas, la gran mayoría de la empresa de nuestro análisis, prevalece la desmotivación laboral, puesto que la gran mayoría, acota que laboran horas extras, y no se les remunera o compensa, por ende, la empatía es un factor ausente, y el trabajo en equipo es acatado de forma general, ya que , la gran mayoría solo se interesa de forma individual por el cumplimiento de objetivos.

Baja realización personal: Según Gil (2005), lo refiere como la carencia de motivación, motivo por el cual, muchos de los colaboradores perciben que solo se les valora por su trabajo mas no, una preocupación por cómo le va emocionalmente o problemas de salud, la gran mayoría esta tensionado, preocupado por asuntos pendientes a temas laborales, por ello, la gran mayoría refiere preocupaciones que solo entorpecen el eficaz cumplimiento de actividades diarias.

Seguido de ello tenemos a la Productividad Laboral según Gutiérrez (2010) menciona que la variable, se centra en obtener resultados a través de los recursos que se utilicen, y se miden a través de los artículos vendidos o el valor económico que tiene la empresa.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) señala que la productividad es el buen uso de los recursos para incrementar el valor en los artículos producidos.

Por otro lado, Fundación de investigaciones económicas latinoamericanas (2002), nos indica que la productividad laboral es la consecuencia de utilizar correctamente de los recursos para la elaboración de los productos y/o servicios.

Gutiérrez (2010), propone las siguientes dimensiones:

La eficiencia se relaciona con el nivel de producción, con el fin de asociarla a lo recursos, cabe resaltar, que no se enfatiza cantidad, sino, calidad de lo puesto

en práctica, para lo cual, se pone especial énfasis en desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia puesto que, la organización siempre buscara los caminos más cortos para lograr sus objetivos.

Efectividad: se refiere a los resultados conseguidos lo cual permite efectuar con qué criterio se desarrollaron las actividades propuestas, esto nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

Eficacia: capacidad de producir el efecto deseado, valorando el impacto de lo que se realiza, ya sea del producto y/o servicio que se brinda. No basta con producir con 100% con efectividad lo que se elabora, sino que es necesario que el mismo sea el requerido; siendo fundamental para la satisfacción del consumidor o impactar en el ámbito laboral. Es por ello por lo que es muy importante la adquisición de objetivos trazados previamente.

Según Advanced Workplace Associates (2014), indica que existen 6 factores:

La Cohesión Social: El factor incluye interacciones amistosas por afinidad y disfrutar de la compañía del otro. Quiere decir que si el colaborador tiene una buena relación con los demás dentro de la empresa existirá un ambiente de armonía y de respeto sobre comentar sus ideales. Fomentando una cultura buena dentro de la compañía.

La percepción del apoyo de la organización: en este punto los subordinados se sienten seguros de que cuentan con el apoyo de sus superiores y que los respaldan y les brindan ayuda en tiempos difíciles. Las personas requieren el apoyo constante de forma proactiva por parte de los jefes brindándoles los recursos y coaching al momento de realizar sus actividades laborales.

El intercambio de información: cuando los subordinados intercambian información es muy beneficioso para la organización. Este factor permite medir el desempeño en equipo con las capacidades de cada individuo generando una sinergia y aumento de motivación.

Visión y claridad en los objetivos: se define cuando los empleados tienen una comprensión común de los objetivos de la empresa, de este modo se podrá medir su compromiso. Es por ello por lo que las organizaciones cuentan con líderes que se esfuerzan para que sus subordinados tengan claro la visión de la empresa en la que laboran y se desarrollan.

La comunicación externa: se da entre la organización y todos los agentes externos, por ejemplo, proveedores, clientes, administradores y accionistas de una organización. Si no tenemos este factor existiría el riesgo que los desafíos y conocimientos se eliminen. Por ende, el objetivo de este factor es mejorar y potenciar sus relaciones con las diferentes organizaciones ya que ello será beneficioso y generará un impacto positivo.

La confianza: es generada por nosotros mismos, también cuando se cree en una persona y la capacidad que tiene para realizar ciertas funciones dentro de una organización. Creando un ambiente de respeto señalando que sí no existe confianza en los equipos se impediría la cooperación entre los equipos de trabajo. Es por ello por lo que la confianza que podamos desarrollar hacia otras personas es esencial ya que se relaciona con nuestro entorno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Ñaupas et al. (2014) nos dicen que la investigación de tipo aplicada busca alternativas de solución a problemas existentes en la empresa; así mismo el presente estudio no los resolverá inmediatamente, pero si se otorgó recomendaciones para realizar los cambios pertinentes.

La investigación fue de diseño descriptivo correlacional, con el fin de detallar las características de las variables tal cual se presenten al momento de recoger los datos y dar a conocer el grado de relación en ambas variables, así mismo la correlación puede ser negativa o positiva, previo análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

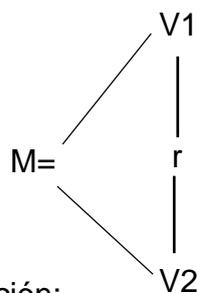
No experimental, debido a que no existió la manipulación de las variables, fueron solo observadas y analizadas en su contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Corte Transversal porque su objetivo es describir el Síndrome de Burnout, que se realizará en un tiempo y momento determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Representación del diseño:

Figura 1.

Esquema del diseño de investigación



Interpretación:

M: Muestra

V1: Síndrome de Burnout

V2: Productividad

r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: También conocido como estrés laboral, esta sintomatología se manifiesta cuando hay agotamiento, cansancio físico y mental en el trabajador, por ello este síndrome puede llegar a genera una baja autoestima.

Indicadores: desgaste emocional, despersonalización, realización personal.

Variable 2: Productividad Laboral

Definición conceptual: Es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional, en otras palabras, el rendimiento de los trabajadores influye mucho.

Indicadores: eficacia, eficiencia, efectividad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Ñaupas et al. (2014), refiere que la población es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son inspiración de estudio.

En el estudio se trabajó con una población constituida por 31 colaboradores de transportes de la empresa GROUP A&F S.A.C, Trujillo - 2021

Como Criterios de Inclusión: Se consideró al personal que labore en el área de transportes de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo - 2021.

Criterios de Exclusión: Personas que no trabajen en el área de transportes de la empresa GRUOP A&F S.A.C. Trujillo - 2021.

Muestra: La muestra que se usó para el presente trabajo de investigación estuvo creada por el total de los trabajadores en el área de transportes de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo - 2021, puesto que la población de estudio no

es tan grande, por tal razón la muestra será la misma cantidad que la población, así que serían 31 colaboradores en estudio.

Según Arias (2012), nos indica que, ante el limitado número de sujetos, no será necesario sacar una muestra, así que se estudió el 100% de la población, lo cual represento una muestra tipo censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Bernal (2010) nos indicó que: “la encuesta es una técnica de adquisición de información, por medio de preguntas a una población con el fin de obtener con un orden las definiciones que vengan de un inconveniente”, es por ello que para identificar la existencia de la variable Síndrome de Burnout, se utilizará una encuesta como técnica de medición, en donde se empleó un cuestionario, el que se consignó con 17 ítems que están relacionados con los indicadores de dicha variable.

Así mismo se midieron los 3 aspectos del Síndrome de Burnout: desgaste emocional que evalúa la vivencia exhausta en el centro de trabajo por la alta demanda de actividades, y en el cuestionario consta de 6 preguntas (1,2,3,6,8,13,16,20); el segundo aspecto fue despersonalización que reconoció actitudes de frialdades y distanciamiento entre los trabajadores, consta de 5 preguntas (5,10,11,15,22): y el último aspecto es de realización personal que evaluó la autosuficiencia y la realización personal que consta de 8 preguntas (4,7,9,12,17,18,19,21).

Por otro lado, tuvimos la variable productividad laboral, que fue elaborada por Altamirano, Raquel (2020), con un nivel de Alfa de Cronbach de 0.968, este valor encontrándose cerca de 1, es evidencia de que el cuestionario de 17 ítems presenta eficacia (1,2,3,4,5), eficiencia (6,7,8,9,10,11,12) y efectividad (13,14,15,16,17), que serán medidos en una escala de Likert de 3 opciones de respuestas.

3.5. Procedimientos

En el presente trabajo, se envió una carta de solicitud a la empresa para que nos brinden el acceso necesario y permiso para la posterior aplicación de las encuestas; una vez concedidos los permisos, se tuvo una conversación previa con el gerente para analizar la posición actual de la organización.

Así mismo para aplicación de los instrumentos, se utilizó cuestionarios para ambas variables, posterior a ello se realizó la estadística descriptiva sobre los datos utilizando el programa Microsoft Office Excel y programa IBM SPSS Statistics 22.; con el fin de interpretar de mejor manera los resultados emitidos por los instrumentos de evaluación.

3.6. Método de análisis de datos

Según Ñaupas et al. (2014) refiere que, para inferir las cualidades en la muestra de la población global, probar hipótesis en base a su distribución o identificar la significatividad de las hipótesis es necesario utilizar la estadística inferencial.

Para este estudio se realizó de los datos recolectados a través del estudio: empleo de estadística aplicada:

Se analizó los indicadores de las variables, mediante figuras con tablas y sus porcentajes e interpretación de los resultados, las cuales se elaboraron y calcularon usando un programa estadístico SPSS 22.

3.7. Aspectos éticos

En el siguiente trabajo de investigación se desarrolló de acuerdo con las normas brindadas por la universidad, la norma actualizada sobre APA y la verificación de los datos, también los aspectos morales, religiosos, políticos, costumbres, teniendo en cuenta la veracidad de los resultados de las variables a investigar.

Así mismo en la recolección de datos se respetará a la población, según lo señalado por la resolución RD0107-2022SE/UCV, que indica, que la persona que esté incluida en la investigación deberá otorgar su consentimiento para utilizar sus datos, conocer la duración del estudio, beneficios y riesgos previstos; además el investigador deberá comprometerse a cuidar la dignidad, proteger los derechos y bienestar de las personas; incluyendo la confidencialidad de sus datos íntimos.

IV. RESULTADOS

- Objetivo específico 1. Identificar los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021.

Tabla 1.

Incidencia de la variable Síndrome de Burnout.

SINDROME DE BURNOUT			
	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Leve	10	32.3%
	Nivel Moderado	13	41.9%
	Nivel Severo	8	25.8%
	Total	31	100.0%

Nota: Nivel de incidencia del Síndrome de Burnout.

Respecto a los resultados, se logró observar que el 42% de los encuestados inciden en un nivel moderado, el 32% indican que tienen un nivel leve y el 26% de los encuestados muestran un nivel severo de la variable. Lo que significa que el aún no está muy significativo el Síndrome de Burnout en los colaboradores de la organización.

- Objetivo específico 2. Identificar los niveles de la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021.

Tabla 2.

Incidencia de la variable Productividad.

PRODUCTIVIDAD LABORAL			
	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Bajo	10	32.3%
	Nivel Medio	12	38.7%
	Nivel Alto	9	29.0%
	Total	31	100.0%

Nota: Nivel de incidencia de la Productividad.

De acuerdo con los resultados, se logró identificar que los colaboradores muestran un 39% que refiere a un nivel Medio en su Productividad cuando realizan sus actividades laborales, un 32% en un nivel Bajo y un 29% en un nivel Alto. Lo que indica que la Productividad está viéndose afectada por la anterior variable mencionada.

- Objetivo específico 3. Determinar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021.

Tabla 3.

Incidencia del Síndrome de Burnout en las dimensiones de la Productividad

		Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-,245	-,359	-,410
	Sig. (bilateral)	,010	,002	,010
	N	31	31	31

Nota: Incidencia del Síndrome de Burnout en las dimensiones de la Productividad.

Como se logra observar, la dimensión eficacia indica una significancia de 0,010 con un coeficiente de Pearson en -0,245, en la dimensión eficiencia una significancia de 0,002 y su coeficiente de Pearson en -0,359; ambas señalando una correlación negativa baja, y en la última dimensión de efectividad una significancia de ,010 con un coeficiente de -,410, se muestra una correlación negativa moderada; demostrando que la variable Síndrome de Burnout incide en el comportamiento de las tres dimensiones de Productividad.

Prueba de hipótesis general.

H₁: El síndrome de burnout incide significativamente en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo-2021.

H₀: El síndrome de burnout no incide significativamente en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo-2021.

Tabla 4.

Correlación entre las variables Síndrome de Burnout y Productividad

			Productividad
Pearson	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	-,417
		Sig. (bilateral)	,001
		N	31

Entonces, dado que la significancia es $,001 < \alpha = 0,05$ y el coeficiente de Pearson $p = -,417$, se afirma que existe una correlación inversa moderada, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, refiriendo que a un mayor síntoma del Síndrome de Burnout y se verá reflejado en el bajo el rendimiento de la Productividad de los colaboradores de la empresa GROUP A&F S.A.C., Trujillo – 2021.

V. DISCUSIÓN

En esta parte de la investigación se analizarán los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados, de la manera que serán comparados con antecedentes de otras investigaciones similares anteriormente mencionadas.

El primer objetivo específico fue identificar los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021, en donde se obtuvo que el 42% de los colaboradores tienen en un nivel moderado, el 32% cuenta con un nivel leve y el 26% muestra un nivel severo de la variable. Lo que significa que el Síndrome de Burnout aún no está muy presente en los colaboradores de la empresa. A lo que Guillermo y León (2021) en su tesis Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020, complementa señalando el nivel de la misma variable, con lo que demuestra que el 50% de los conductores tiene un nivel medio, el 32% un nivel bajo y el 18% un nivel alto; con lo que el autor concluye que en trabajadores incide el síndrome de burnout en un nivel medio. Así mismo, Arévalo (2020) en su estudio Síndrome de burnout y productividad en el personal administrativo en el Hospital PNP. Augusto B. Leguía, 2020, indica los niveles del síndrome en el personal administrativo de un hospital, hallando como resultados de una encuesta aplicada a 30 personas, un 40% con un nivel medio y el 60% con un nivel alto; con lo que concluye que en los colaboradores de la salud el estrés es más pronunciado por la afluencia de pacientes.

En una investigación similar de Gil (2005), a través de su libro El síndrome de quemarse por el trabajo, señalan que se presenta el síntoma cuando los colaboradores muestran enfermedades corporales, alta angustia, desgaste mental o físico; por lo que el autor sugiere realizar actividades recreativas para que el trabajador se distraiga de sus labores y no se convierta en un ambiente abrumador; con intenciones de disminuir su nivel de estrés.

Como se observa en el resultado obtenido se debe disminuir el estrés en los colaboradores permitiéndoles mejorar el flujo de sus actividades y logren alcanzar los objetivos organizacionales planteados.

El segundo objetivo específico fue identificar los niveles de la productividad laboral en la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021, en donde se obtuvo como resultado que un 39% mantiene un nivel medio, un 32% un nivel bajo y un 29% un nivel alto, al momento de realizar sus funciones laborales; con lo que se concluye que la productividad está siendo afectada por factores como el síndrome de burnout. En un estudio similar por Arévalo (2020) en su tesis Síndrome de burnout y productividad en el personal administrativo en el Hospital PNP. Augusto B. Leguía, 2020 señala el nivel de productividad de colaboradores de una empresa, de otro rubro a la del estudio presente, en donde indica que el 53.33% tiene un nivel bajo, un 40% un nivel medio y solo un 6,70% nivel alto en la productividad. En una investigación similar por Altamirano (2020), Clima laboral y Productividad de los colaboradores de mi banco, agencia Chiclayo Cercado, en donde determinó una correlación directa positiva mediante el coeficiente de Pearson que resultó siendo $p = 0.593$ entre clima laboral y productividad; así mismo complementó el resultado encontrando un 59% indicando un nivel bueno de la primera variable y un 52.3% con un nivel bueno en la variable productividad; con lo que el autor pudo concluir que si el clima laboral incrementa se verá reflejado en el aumento de la productividad.

En una investigación similar de la Organización Internacional del trabajo (2016) a través de su libro Productividad, competitividad, empresa, refiere que la productividad es el resultado de las actividades laborales con la finalidad de validar objetivos de corto, mediano y largo plazo, con lo que el autor sugiere capacitar sobre el uso correcto de los recursos o procedimientos en cada una de las áreas para aumentar los beneficios rentables de la empresa.

El incremento de la productividad en la organización es fundamental debido a que a través de ello se lograrán cumplir los propósitos dentro de la empresa, así mismo se concretará en un mejor tiempo las funciones de los procesos.

El tercer y último objetivo específico fue determinar la relación entre síndrome de burnout y las dimensiones de la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021, se halló la relación entre las dimensiones de la productividad con el síndrome de burnout, donde eficacia indica una significancia

de 0,010 con un -0,245 de coeficiente de Pearson, la dimensión eficiencia una significancia de 0,002 y un -0,359 de coeficiente de Pearson ambas señalando una correlación negativa baja, y en la última dimensión de efectividad una significancia de ,010 con un coeficiente de -,410, se muestra una correlación negativa moderada; con lo que se concluye que el Síndrome de Burnout mantiene una relación comprometida con el comportamiento de las tres dimensiones de Productividad. A lo que Castillo (2020) en su tesis Síndrome de burnout y productividad en la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C del distrito de los Olivos, Lima, 2020, afirma el caso de una de las dimensiones de productividad dentro de nuestro estudio, el autor realizó la prueba de Rho Spearman brindando como resultado un -0,439 y con un significancia de $\alpha=0.000$; con lo que concluyó que existe una relación negativa media entre el síndrome de burnout y la dimensión eficiencia.

En una investigación similar de Gutiérrez (2010) en su libro Calidad Total y productividad afirma que la eficiencia busca optimizar la materia evitando los desperdicios, la eficacia es el nivel en que se efectúan las funciones planificadas y efectividad indica que todos los procedimientos deben realizarse para alcanzar los objetivos; y en conjuntos estos tres componentes incrementarían la productividad en la empresa.

Los componentes de la productividad mencionados anteriormente, son de suma importancia en la realización de las funciones de cada colaborador generando beneficios tanto como para ellos mismos aumentando su reconocimiento frente a los jefes y también para la empresa reflejado en el incremento de su rentabilidad.

Como objetivo general se tuvo analizar la incidencia del Síndrome de burnout en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2021, con lo que se halló la significancia de $,001 < \alpha = 0,05$ con un coeficiente de Pearson $p = -,397$, afirmando que existe una correlación inversa moderada, indicando que a un incremento del Síndrome de Burnout disminuirá el rendimiento de la Productividad de los colaboradores. De igual forma en un estudio similar, Castillo (2020), en su tesis Síndrome de burnout y productividad en la empresa LV & JC

Distribuidores S.A.C del distrito de los Olivos, Lima, 2020 indica una correlación negativa significativa entre síndrome de burnout y productividad a través de Rho Spearman que brindó -0,663 con una significancia de 0.000. Así mismo, Arévalo (2020) a través de su estudio Síndrome de burnout y productividad en el personal administrativo en el Hospital PNP. Augusto B. Leguía, 2020, utilizando la prueba de coeficiente de Pearson que dió como resultado $p=0.124$ con una significancia de 0.001, con lo que señala una correlación positiva baja entre el síndrome de burnout y productividad.

Las limitaciones que se observaron durante el estudio fueron: la debilidad para poder aplicar el cuestionario por motivos de la pandemia y normas de bioseguridad, ello implicó sea de manera virtual a través de Google forms y lo segundo que no se pudo preparar a las personas para el desarrollo del instrumento y evaluar si estaban contenstándolo con responsabilidad.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de pruebas estadísticas realizadas en el programa IBM Statistics SPSS, se obtuvo que predomina un 42% indicando un nivel moderado en la variable Síndrome de burnout, con lo que confirmamos que existe una deficiencia en la salud de los colaboradores.

Con lo referido al segundo resultado se logra observar que sobresale un 39% señalando un nivel medio de productividad en los conductores; por lo que se demuestra que los colaboradores no tiene un desempeño continuo con sus labores diarias, repercutiendo en las ganancias de la empresa.

Respecto al tercer resultado se afirma que el Síndrome de burnout tiene una incidencia significativa demostrando una correlación negativa modera con las dimensiones eficacia, eficiencia y efectividad de la variables productividad; lo que se señala que se estan presentando síntomas del síndrome en el rendimiento laboral de los colaboradores.

Y por ultimo, en el contraste de la hipótesis se mantiene aceptar la hipótesis alterna indicando que el síndrome de burnout incide significativamente en la productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C.; lo que quiere decir es que mientras más presente esté el síndrome, menor será la productividad de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Para evitar los síntomas del síndrome de burnout se requiere que la empresa se comprometa con los colaboradores en realizar actividades tales como competencias deportivas entre áreas y almuerzos integradores que hagan despejen su mente y no hacienda muy pesada su carga laboral.

Para lograr un nivel alto de productividad de los colaboradores se debe controlar constantemente el trabajo en las funciones asignadas, a través de un modelo de evaluación de desempeño de 360°.

De igual manera se debe eliminar las debilidades de cada área con capacitaciones sobre como incrementar su eficacia, eficiencia y efectividad en las tareas de cada trabajador y motivándolos a través de incentivos económicos o reconocimientos frente a la organización.

Asi mismo para poder lograr que los colaboradores no presenten el síndrome y aumente su productividad, la organización debe brindales un ambiente prometedor, maquinaria moderna, horarios apropiados y sobre todo la seguridad durante sus viajes.

REFERENCIAS

- Advance Workplace associates (2016). Los 6 factores de la productividad. 3g smart group. Recuperado de: http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores_3goffice-2.pdf
- Altamirano, R (2020). Clima laboral y Productividad de los colaboradores de mi banco, agencia Chiclayo cercado. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7654>
- Apiquian, A. (2017). El síndrome de burnout. Mexico: Universidad Anahuac.
- Arévalo, A. (2020). Síndrome de burnout y productividad en el personal administrative en el Hospital PNP. Augusto B. Leguía, 2020. Tesis de Maestro. Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48683/Arevalo_CAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, W (2013, Noviembre). Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. Peruana de Psicología y trabajo social. Vol. 2 n°2:111-122. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/275346165_SINDROME_DE_BURNOUT_EN_CONDUCTORES_DE_TRANSPORTE_PUBLICO_DE_LA_CIUDAD_DE_AREQUIPA
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Pearson
- Castillo, D. (2020). Síndrome de burnout y productividad en la empres LV & JC Distribuidores S.A.C del distrito de los Olivos, Lima, 2020. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53189/Castillo_SDCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dioses, K (2017). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Dioses%20Carlos,%20Karina>
- Fundación de investigaciones económicas latinoamericanas.(2002). Productividad, competitividad, empresas. Recuperado de: <http://www.fiel.org/publicaciones/Libros/productividad.pdf>
- Gil, P (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. Revista Psicothema. Vol.11. Nro 3. Recuperado de: <http://www.psycothema.com/pdf/319.pdf>
- Gil, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Ediciones pirámide. Recuperado de: <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=952440>
- Gómez, M, Ruiz, M (2015). Dimensiones del síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014. Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/331>
- Guevara, E (2021). Productividad y Rentabilidad de la empresa de transporte & servicios múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66637>
- Guillermo, E., León, S. (2021). Síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa de transporte público, en tiempo de pandemia, Huacho 2020. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66090>

- Gutierrez, H. (2010). Calidad total y productividad. Mc Graw. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw.
- Laos, C. (2018). Síndrome de burnout y productividad laboral en los profesionales de enfermería, Hospital Regional de Huacho, 2018. Tesis de Licenciatura Universidad San Pedro. Recuperado de: http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5926/Tesis_57907.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mababu, R (2016). La relación entre el Burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. Revista Internacional de Humanidad Médicas. Vol. 5. Nro 1. Recuperado de: https://redib.org/Record/oai_articulo2609912-la-relaci%C3%B3n-entre-el-burnout-y-el-rendimiento-laboral-en-los-profesionales-de-hosteler%C3%ADa
- Maestre, C, Pacheco, E, Ramírez, M, Rojas, J (2020). Síndrome de Burnout en conductores de la empresa de transporte Morichal S.A.S. Tesis de Licenciatura. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Recuperado de: <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2117>
- Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. Psicología.com. Vol. 17. No.7. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/52478493.pdf>
- Martínez, A (2010) El síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Revista de comunicación Vivat Academia. (1era edic) Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Medina, A. (2017). *El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del distrito educativo 18d02 en Ambato*. Universidad técnica de Ambato.

- Morales, D., Duana, D. (2018). Síndrome de Burnout un factor de riesgo laboral. Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA. Vol. 6. Nro. 12. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/3070>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. FreeLibros.
- Organización Internacion del Trabajo (2016). El recurso humano y la productividad. Oficina Internacion del Trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Patlán, J. (2019). ¿Que es el estrés laboral y como medirlo ?. Salud Uninorte. Vol.35. No. 1. Recuperado de: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/8738/214421444968>
- Quispe, A. (2019). Síndrome de burnout y su relación con el desempeño del recurso humano en la empresa Gal Ing. E.I.R.L. Los Olivos – 2019. Tesis de Licenciamiento. Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59088/Quispe_VAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sigcha, F (2013). El síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi s.a.2013-2013. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5837>
- Torres, R. (10 de mayo del 2018). Motivación laboral: ¿ Por qué un equipo se desmotiva? Causas y consecuencias. FO & CO. Recuperado de: <https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/>

ANEXOS

CUESTIONARIO - BURNOUT

OMINT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 0 = Nunca.
- 1 = Pocas veces al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Unas pocas veces al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Unas pocas veces a la semana.
- 6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	



OMINT



CUESTIONARIO

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Productividad laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerenc
		MO	D	A	MA	MO	D	A	MA	MO	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: EFICACIA														
1.	¿Considera que las condiciones laborales afectan el logro de los objetivos de la institución?													X
2.	¿Los recursos son distribuidos en función de necesidades de la organización?											X		
3.	¿Se distribuyen las actividades de acuerdo al desempeño de cada trabajador para obtener mejores resultados?										X			
4.	¿Se realiza la planificación teniendo presente metas claras para todos?											X		
5.	¿Se cumplen con eficacia las actividades realizadas?											X		
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA														
7.	¿La institución le asigna los recursos necesarios para que usted pueda cumplir con sus actividades laborales de la forma correcta?											X		
8.	¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para agilizar los procesos?											X		
9.	¿Las asignaciones tienen relación directa con las habilidades que posee cada trabajador?											X		Sugerenc
10.	¿Se toman acciones ante el incumpliendo de metas por parte de algún trabajador?											X		
11.	Le proporcionan la información suficiente para realizar su trabajo.												X	
12.	¿Considera que necesita orientación para realizar su trabajo cuando surge algo imprevisto?											X		
13.	¿Cuenta con la destreza necesaria para aplicar sus conocimientos?												X	
DIMENSIÓN 4: EFECTIVIDAD														
14.	¿Cuándo algún trabajador cumple sus metas en forma sobresaliente recibe un reconocimiento?											X		
15.	¿Las asignaciones se cumplen sólo cuando existe presión?											X		
16.	¿Los jefes realizan orientaciones para mejorar el rendimiento y alcanzar las metas?											X		
17.	¿Todo el personal cumple las normas establecidas debido a que fueron elaboradas en consenso?											X		
18.	¿Considera que se logran los objetivos de la mejor forma posible?												X	

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GASTAÑETA ROSAS, MAGALY KARIN DNI: 10806802

Especialidad del validador: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto Informante.
Especialidad

..... 01 de MARZO del 2

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:
Productividad laboral**

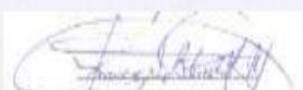
N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		H	D	A	M	M	D	A	M	H	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: EFICACIA														
1.	¿Considera que las condiciones laborales afectan el logro de los objetivos de la institución?												X	
2.	¿Los recursos son distribuidos en función de necesidades de la organización?												X	
3.	¿Se distribuyen las actividades de acuerdo al desempeño de cada trabajador para obtener mejores resultados?												X	
4.	¿Se realiza la planificación teniendo presente metas claras para todos?												X	
5.	¿Se cumplen con eficacia las actividades realizadas?												X	
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA														
7.	¿La institución le asigna los recursos necesarios para que usted pueda cumplir con sus actividades laborales de la forma correcta?												X	
8.	¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para agilizar los procesos?												X	
9.	¿Las asignaciones tienen relación directa con las habilidades que posee cada trabajador?												X	Sugerencias
10.	¿Se toman acciones ante el incumplimiento de metas por parte de algún trabajador?												X	
11.	Le proporcionan la información suficiente para realizar su trabajo.												X	
12.	¿Considera que necesita orientación para realizar su trabajo cuando surge algo imprevisto?												X	
13.	¿Cuenta con la destreza necesaria para aplicar sus conocimientos?												X	
DIMENSIÓN 4: EFECTIVIDAD														
14.	¿Cuándo algún trabajador cumple sus metas en forma sobresaliente recibe un reconocimiento?												X	
15.	¿Las asignaciones se cumplen sólo cuando existe presión?												X	
16.	¿Los jefes realizan orientaciones para mejorar el rendimiento y alcanzar las metas?												X	
17.	¿Todo el personal cumple las normas establecidas debido a que fueron elaboradas en consenso?												X	
18.	¿Considera que se logran los objetivos de la mejor forma posible?												X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Franco Alberto Blandet Mestara DNI: 21528907

Especialidad del validador: Administrador Gestión Empresarial



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Productividad laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: EFICACIA														
1.	¿Considera que las condiciones laborales afectan el logro de los objetivos de la institución?													
2.	¿Los recursos son distribuidos en función de necesidades de la organización?													
3.	¿Se distribuyen las actividades de acuerdo al desempeño de cada trabajador para obtener mejores resultados?													
4.	¿Se realiza la planificación teniendo presente metas claras para todos?													
5.	¿Se cumplen con eficacia las actividades realizadas?													
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA														
7.	¿La institución le asigna los recursos necesarios para que usted pueda cumplir con sus actividades laborales de la forma correcta?													
8.	¿La institución cuenta con la tecnología adecuada para agilizar los procesos?													
9.	¿Las asignaciones tienen relación directa con las habilidades que posee cada trabajador?													Sugerencias
10.	¿Se toman acciones ante el incumplimiento de metas por parte de algún trabajador?													
11.	Le proporcionan la información suficiente para realizar su trabajo.													
12.	¿Considera que necesita orientación para realizar su trabajo cuando surge algo imprevisto?													
13.	¿Cuenta con la destreza necesaria para aplicar sus conocimientos?													
DIMENSIÓN 4: EFECTIVIDAD														
14.	¿Cuándo algún trabajador cumple sus metas en forma sobresaliente recibe un reconocimiento?													
15.	¿Las asignaciones se cumplen sólo cuando existe presión?													
16.	¿Los jefes realizan orientaciones para mejorar el rendimiento y alcanzar las metas?													
17.	¿Todo el personal cumple las normas establecidas debido a que fueron elaboradas en consenso?													
18.	¿Considera que se logran los objetivos de la mejor forma posible?													

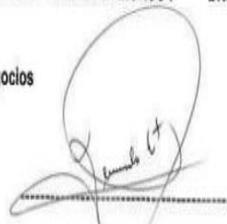
Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:SOTO LLERENA FERNANDO ALONSO , DNI: 07332468

Especialidad del validador:.....Mg. en Administración de Negocios

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante,
Especialidad

Lima 04 de Febrero del 2021

Trujillo, 12 de octubre de 2021

CARTA No.472-2021-UCV-VA-FCE/D

Señor:
ISIDORO ALVARADO ASUNCIÓN
GERENTE
GROUP A&F S.A.C.

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela Profesional de Administración, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que los estudiantes Cuestas Benites, Karla Katherine y Espinoza Vilchez, Walter Manuel puedan realizar una visita de estudios y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre "INCIDENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA GROUP A&F S.A.C. TRUJILLO-2021".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



DRA. JAELA PEÑA ROMERO
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

GROUP A&F S.A.C.



C.P.C. Liliana Alexandra Peryra Medina
MATRICULA N° 82-10479

PORCENTAJE TURNITIN

> Turnitin 

Titulo del trabajo	Cargado	Nota	Similitud
turnitin tesis.docx	09 Jul 2022 12:15 -05	--	 20%   

Matriz de operacionalización de variables

variables	definición conceptual	definición operacional	dimensiones	indicadores	ítems	escala de medición
síndrome de burnout	conjunto de síntomas referidos al agotamiento y la fatiga presentes cuyas labores requieren de constantes contactos con otras personas (Maslach y Jackson, citado por Gómez, 2015)	tomando en cuenta a	desgaste emocional	cansancio emocional	1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. 2.. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. esfuerzo y me cansa. 3. Siento que mi trabajo me está desgastando. 4. Me siento frustrado/a en mi trabajo	C U E S T I O N A R I O
				agotamiento físico	5. Creo que trabajo demasiado. 6. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo 7. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
				sentimientos y actitudes negativas hacia los demás	8. Trabajar directamente con personas me produce estrés. 9. Siento que trabajar todo el día con mucha gente supone un gran	
			desperzonalización	respuestas hacia el trabajo en el que se desempeña	10. Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas que tengo que atender. 11. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas. 12. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente a la vida de mis compañeros. 13. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. 14. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	
				sentimientos negativos hacia la propia empresa	15. Me siento con mucha energía en mi trabajo. 16. Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas. 17. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	

			realización personal	trato interpersonal hacia los compañeros	18. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	
				falta de preocupación por los problemas laborales	19. Me eh vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión. 20. No me preocupa realmente lo que les ocurra a las personas a las que doy servicio.	
				autoconcepto	21. Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas 22. Pienso que ese trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
productividad laboral	Gil (2005) indica que la productividad laboral resulta de la actividad y los recursos que se utilizan para conseguir la producción de la organización; y que ser productivo es alcanzar los objetivos de la empresa en menos tiempo y con menor esfuerzo	se medirá en base a los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad	eficacia	resultados	13. considera que las condiciones laborales afectan el logro de los objetivos de la institución	
				recursos	24. lo recursos son distribuidos en función de necesidades de la organización 25. se distribuyen las actividades de acuerdo al desempeño de cada trabajador para obtener mejores resultados	
				planificación	26. se realiza la planificación teniendo presente metas claras para todos 27. se cumplen con eficacia las actividades realizadas	
			eficiencia	disponibilidad	28. la institución le asigna los recursos necesarios para que usted pueda cumplir con sus actividades de la forma correcta. 29. la institución cuenta con la tecnología para agilizar los procesos	
				tareas o actividades	30. las asignaciones tienen relación directa con las habilidades que posee cada trabajador	
				cumplimiento de objetivos	31. se toman acciones ante el incumplimiento de metas por parte de algún trabajador.	
			efectividad	alcanzar metas	32. cuando algún trabajador cumple sus metas de forma sobresaliente recibe un reconocimiento. 33. las asignaciones y cumplen solo cuando existe presión.	
				aportes	34. los jefes realizan orientaciones para mejorar el rendimiento y alcanzar las metas.	
				cumplir normas	35. todo el personal cumple con las normas establecidas debido a que fueron elaboradas en consenso. 36. considera que se logran los objetivos de la mejor forma posible.	

CÁLCULO DE ALFA DE CRONBACH

PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,918	,928	24

Interpretación: El valor obtenido como coeficiente es de 0.918, lo cual nos indica que el instrumento que se usó a la variable “productividad laboral” es fuerte o prácticamente de alta confiabilidad. Por ende, el cuestionario se puede llevar a cabo sin ningún inconveniente.

CÁLCULO DE ALFA DE CRONBACH

SINDROME DE BURNOUT

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	31	96,9
Excluido ^a	1	3,1
Total	32	100,0

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

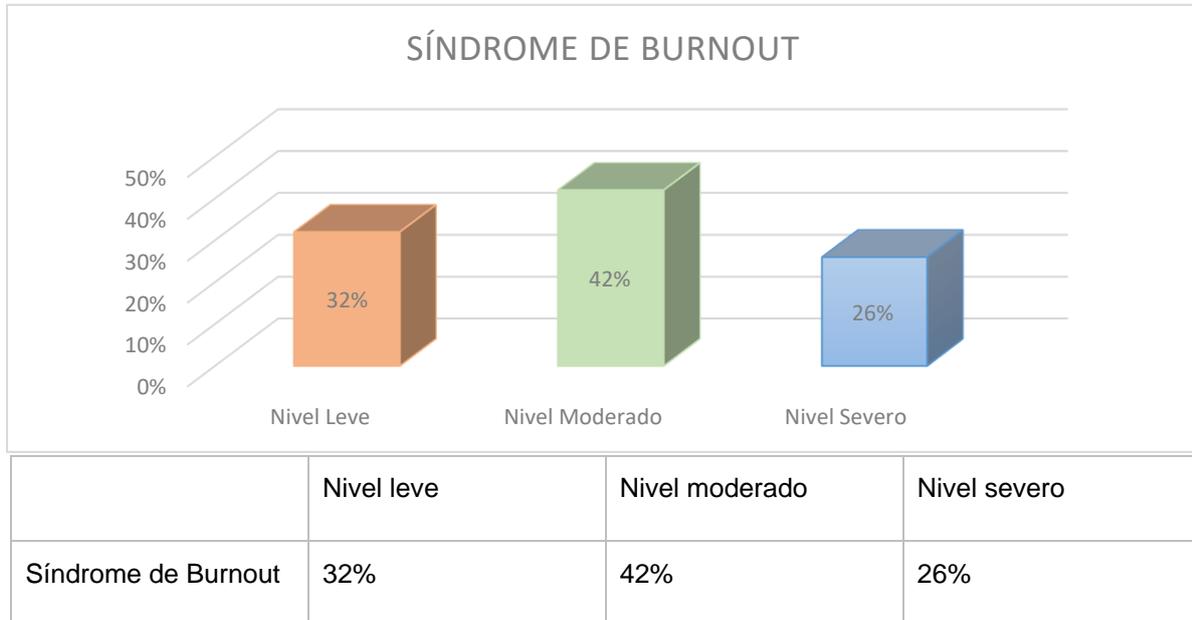
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,811	,806	22

Interpretación: Después de obtener los resultados se evaluó que las preguntas son confiables ya que se obtuvo un rango de 0,811, lo que indica que la magnitud es alta, por ende, significa que el cuestionario se puede llevar a cabo sin ningún inconveniente.

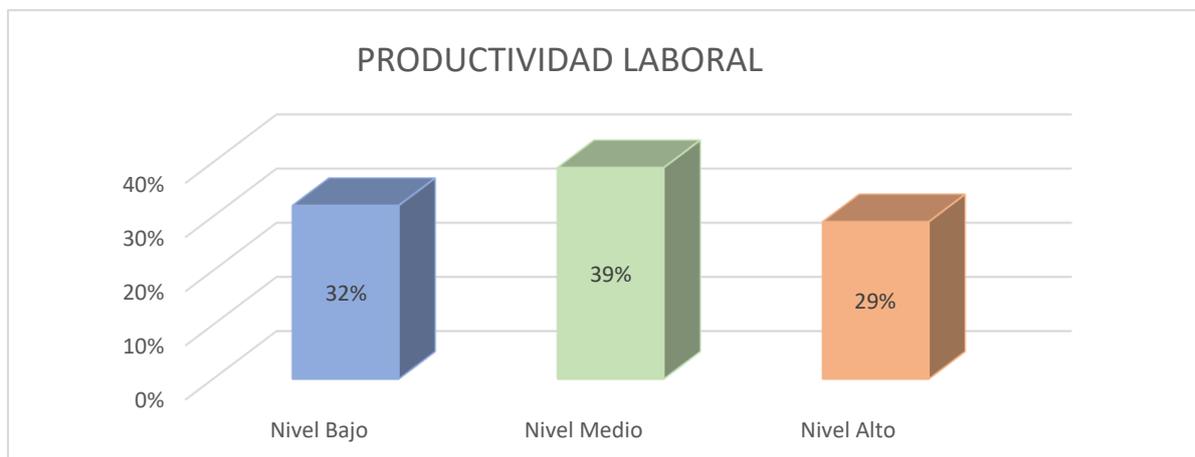
RESULTADOS

Niveles de incidencia de la variable Síndrome de Burnout



Nota: Niveles de incidencia del Síndrome de Burnout.

Niveles de incidencia de la variable Productividad



	Nivel leve	Nivel moderado	Nivel severo
Síndrome de Burnout	32%	42%	26%

Nota: Niveles de incidencia de la Productividad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Incidencia del Síndrome de Burnout en la Productividad laboral de la empresa GROUP A&F S.A.C. Trujillo – 2022", cuyos autores son CUESTAS BENITES KARLA KATHERINE, ESPINOZA VILCHEZ WALTER MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 18 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER DNI: 80396738 ORCID 0000-0001-7332-0978	Firmado digitalmente por: JRGUEVARA el 18-07- 2022 23:29:11

Código documento Trilce: TRI - 0351377