

# FACULTAD DE NEGOCIOS



## CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

### “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MORONI SRL TRUJILLO - 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

#### **Autores:**

Juan Ernesto Carré Peláez

Iris Yamaly Castillo Nuñez

#### **Asesora:**

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo - Perú

2022

## DEDICATORIA

Le dedicamos a Dios aquel forjador de nuestro camino el que siempre nos acompaña y protege, gracias a nuestras familias por ser parte de nuestras vidas, y por brindarnos la confianza y el apoyo incondicional..

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por todas las bendiciones recibidas y a nuestra familia por su ejemplo y fortaleza y a docentes de la Universidad Privada del Norte por darnos la oportunidad de formarnos en sus aulas y contribuir en nuestra formación profesional.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MÈTODO .....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de Normalidad	37
Tabla 2: Valore Obtenidos Objetivo General	39
Tabla 3: Resumen de dimensiones	39
Tabla 4: Tabla Síndrome de Burnout	40
Tabla 5: Tabla Fatiga Crónica	41
Tabla 6: Tabla Estrés Laboral	42
Tabla 7: Tabla Agotamiento Profesional	43
Tabla 8: Tabla Desempeño Laboral	44
Tabla 9: Resumen de dimensiones	44
Tabla 10: Tabla Eficiencia Laboral	45
Tabla 11: Tabla Compromiso de Laboral	46
Tabla 12: Tabla Productividad	47
Tabla 13: Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 1	49
Tabla 14: Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 2	49
Tabla 15: Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 3	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Histograma Síndrome de Burnout	37
Figura 2: Histograma Desempeño Laboral	38
Figura 3: Síndrome de Burnout	40
Figura 4: Fatiga Crónica	41
Figura 5: Estrés Laboral	42
Figura 6: Agotamiento Profesional	43
Figura 7: Desempeño Laboral	45
Figura 8: Eficiencia Laboral	46
Figura 9: Compromiso de Laboral	47
Figura 10: Productividad	48

## RESUMEN

Mediante este estudio queremos demostrar ¿La relación que existe del síndrome Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL? cuyo objetivo es Determinar la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL, Utilizando un estudio transversal buscando establecer la relación entre las variables (Síndrome de Burnout y desempeño Laboral) aplicando método científico Cuantitativa Descriptiva y Correlacional, trabajándose con colaboradores a los cuales se le aplico materiales y métodos para estudio cuestionario de Maslach (MBI) y encuesta adaptada para el desempeño laboral, siendo como síntomas de un estrés emocional crónico consecuencia de niveles de tensión en el trabajo, por lo que es una preocupación para las empresas la disminución de rendimiento y desempeño de sus colaboradores. Con la finalidad de plantear alternativas y herramientas para alcanzar un óptimo desempeño y gestión empresarial el resultado de la prevalencia de SBO fue de una correlación negativa Alta ( $r=-0.776$ ). La prueba presenta un valor  $p$  de  $0.000$   $p \leq 0.05$ , prueba altamente significativa lo que demuestra que hay una relación entre las variables. La conclusión es que el SBO es una enfermedad que se podría evitar, retardar o disminuir el efecto en los colaboradores.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, Fatiga Crítica, Agotamiento Profesional, Estrés Laboral

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el Síndrome de Burnout ha generado un gran impacto laboral en la productividad de los colaboradores esta investigación se redacta teniendo en cuenta el sector empresarial privado, al identificar las falencias, aspectos negativos por la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral produciendo desequilibrios entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Provocando el agotamiento emocional, despersonalización, finalizando con la baja realización personal, por ende, baja productividad, la cual es considerada como una enfermedad ocupacional que forma parte de nuestra vida cotidiana hasta tal punto que puede considerarse como el malestar de nuestra civilización, afectando a la salud, al bienestar personal, a la satisfacción laboral y colectiva. Este síndrome trastorna las condiciones óptimas y el comportamiento del colaborador, en el desempeño laboral, en los estándares de calidad y en la gestión empresarial; concluyendo que el desempeño laboral es de vital importancia para el desarrollo eficaz y eficiente en toda empresa privada. Así mismo esta investigación se centra en la empresa SERVICIO MORONI SRL ubicada en el distrito de Florencia de Mora, provincia de Trujillo desarrollando sus operaciones en la parte norte y sur del país realizando soporte de servicios generales, siendo el giro económico dedicado a limpieza, jardinería, gasfitería, electricidad y otros, en edificios domésticos y a organizaciones que lo requieran contando con equipos adecuados y siendo homologado por Société Générale de Surveillance (SGS S.A.).

La investigación se basa en los siguientes antecedentes:

### Antecedentes

Aranda, Pando y Salazar (2015), presentaron una investigación de diseño transversal y analítico cuyo objetivo principal es demostrar las prevalencias y variables que podrían actuar como riesgo para el desarrollo del síndrome en trabajadores de diferentes actividades



económicas en México, cuya población estuvo constituida por 2405 trabajadores entre los que se evaluaron a: trabajadores de diferentes sectores públicos y privados. Para este desarrollo de la investigación se utilizaron 3 instrumentos: uno con ítems sociodemográfico y laborales, la escala de valorización de Maslach Burnout Inventory (MBI), y una guía de identificación de factores psicosociales, concluyendo que los trabajadores del congreso reportan cifras más altas de agotamiento emocional y de falta de realización en el trabajo, los trabajadores universitarios se despersonalizan por el puesto que ocupan, siendo un riesgo para el desarrollo del Burnout.

El estudio de Almeida et al. (2015), los resultados de la muestra de profesores de escuelas municipales revelan que el 46% presentan en el área de Agotamiento emocional un puntaje en la categoría medial, 47% mostraban niveles bajos en el aspecto de Despersonalización y 66% demostró una Realización Profesional en la categoría moderada; se observa entonces potencialidad para padecer el síndrome. Ante ello, es necesario buscar conversar sobre estos temas entre personas de profesión para así facilitar el diagnóstico y desarrollo de pautas preventivas.

Ahmad y Afgan (2016) desarrollaron una investigación entre trabajadores de banco de Pakistán. Al momento de evaluar la correlación entre distintas variables en la muestra, hallaron relaciones negativas entre el desempeño profesional y el estrés laboral. Ello significa que mientras más niveles de estrés presentaran, el desempeño disminuía. Por otro lado, hallaron que una variable mediadora entre el estrés laboral y el intento de renunciar al centro de trabajo era el Burnout. Esto quiere decir que para que una persona renuncie, un factor altamente influyente era presentar este síndrome.

Por esta razón Kumar (2015) hace referencia que existen varias investigaciones donde se estipula que la insatisfacción laboral promueve el desarrollo del Burnout. Se ha encontrado que trabajadores al observar altos niveles de demanda tiende a disminuir su rendimiento,

ocasionando niveles de fatiga y estrés; generando inclusive cansancio en exceso, desapego al trabajo, sensación de ineffectividad y de logro (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001). Es así que los empleados al tener estrés pueden tomar la decisión de distanciarse del trabajo, debido a que lo perciben como poco atractivo (Dierendonck, Schaufeli and Buunk, 2001). En Costa Caribe, Colombia, se hizo un estudio de síntomas del Burnout en profesionales de la salud. Se administró CBP- R a 99 profesionales de la salud de dos clínicas privadas de la ciudad de Montería. Al aplicarse el instrumento, se halló que el 29.3 por ciento de la muestra presentaría un diagnóstico de Burnout, hallándose que las mujeres, el 65.5%, estarían más afectadas en comparación con los hombres. Al realizar un análisis con mayor profundidad, las áreas donde se mostraron mayores síntomas eran el agotamiento emocional y la despersonalización. Inclusive, se halló que las personas que se identificaban con una baja realización personal mostraban mayor agotamiento emocional; esta relación se halló de manera positiva estadísticamente significativa ( $r = .353$ ,  $p < .01$ ). Se observó también que existían diferencias en los niveles de Burnout en función al número de horas dedicadas al trabajo (Ávila, Gómez y Montiel, 2010).

Tarik Jasarevic anuncio en noviembre en la 72 asamblea Ginebra (2021) la OMS reconoce como enfermedad el Burnout o síndrome de estar quemado, tras la ratificación de la revisión número 11 de la clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas de salud conexos (CIE-11), aprobada el año pasado y cuya entrada en vigor se ha fijado para el próximo 1 de enero 2022. El síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome.

Chero, L. y Díaz, M. (2015) en su estudio “El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú sucursal Balta- Chiclayo, 2014”. Esta investigación es aplicativa y de tipo transversal.

Concluyen que el nivel predominante de desempeño laboral es medio, de 37.8% de trabajadores profesionales, dividiéndose en dimensiones Gestión: predomina el nivel medio con 48.7% porcentaje que refleja a 18 colaboradores. Liderazgo y trabajo en equipo: al igual que el anterior, predomina el nivel medio con 46 % reflejando este porcentaje a 17 colaboradores. Personal: predomina el nivel alto con 46 % porcentaje que refleja 17 colaboradores.

Rodríguez y Sánchez (2016) realizaron un estudio sobre Síndrome de Burnout y variables sociodemográficas en docentes de una Universidad Privada de Lima. En el estudio: Se buscó determinar las diferencias entre los componentes del síndrome de Burnout en docentes de una universidad privada de Lima; para ello se contó con una la población de 260 docentes. Como instrumentos de medición se utilizó el Inventario Burnout de Maslach y una ficha sociodemográfica para docentes universitarios. Se halló que una gran diferencia de cansancio emocional según sexo (las mujeres presentan mayor cansancio que los hombres) y el turno de dictado (los profesores que dictan en la mañana y tarde son los más afectados); finalmente se encontró que en la dimensión de realización personal según edad ( los docentes entre 51 y 60 años son los que evidencia mayor realización personal), estado civil ( los profesores casados y divorciados tiene una mayor realización personal), especialidad (los antropólogos se sienten más realizados a nivel personal), máximo nivel de estudios (los doctores manifiestan un mayor nivel de realización) y años de experiencia docente (profesores entre 16 y 20 años de experiencia se sienten más realizados).

Cumpa y Chávez (2015) llevaron a cabo un estudio en el año 2015 denominado Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Chiclayo, la investigación tuvo como objetivo: Identificar el Síndrome de Burnout. La población estuvo conformada por 898 docentes de 44 escuelas. Y se utilizó como instrumento la encuesta para aplicar el inventario del Síndrome de Burnout de

Maslach. La investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva. Los resultados muestran que la mayoría de población docente no presenta Síndrome de Burnout (93%), sin embargo (7%) si lo padecen. Así mismo un nivel alto de agotamiento emocional (55%) y despersonalización (20%). Existe una vulnerabilidad hacia el Síndrome de Burnout ya que se manifiesta en un 98% de los docentes.

Salazar, A. (2015) Síndrome de Burnout en docentes de la Escuela de Estomatología – UPAO 2014. La presente investigación es descriptiva de corte transversal. La autora concluye en que el nivel del Síndrome de Burnout en un número total de 64 docentes, de la clínica de estomatología, 40 son afectados con un 62.50% en la subescala de agotamiento emocional. También se determinó que según carga horaria  $\leq 20$ , 60 presentaron 96.77% en la subescala de realización personal. Salvador (2016) hizo un estudio sobre el Síndrome de Burnout y Clima laboral en profesores de Centros Educativos del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo. El fin de este estudio fue establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima laboral en profesores de Centros Educativos del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 100 docentes de cada Institución Educativa. El diseño del estudio realizado fue de tipo descriptivo - correlacional. Asimismo, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Social en el Trabajo. Los resultados hallados en la investigación confirmaron que Síndrome de Burnout y Clima Laboral tenían una relación significativa directa.

Suarez Rojas, Sarita Lisset (2018) Se efectuó el presente estudio de tipo descriptivo/correlacional, con el objetivo de establecer la relación entre las Escalas de Síndrome de Burnout y las Dimensiones de los Patrones de Comportamiento en conductores de taxi de una Empresa Privada de la Ciudad de Trujillo. Para tal fin, se evaluó a una muestra de 132 conductores de taxi entre un rango de edad de 22 a 50 años, los cuales fueron seleccionados por un muestreo no probabilístico, intencional; utilizando los instrumentos del

Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Personalidad Situacional (PSS) de la Batería para conductores de Fernández Seara. Para analizar los datos, se empleó la prueba estadística de Spearman, encontrando que existe una relación significativa entre ambas variables, considerando que existe correlación altamente significativa entre los indicadores realización personal (0,509) y cansancio emocional (0,231) del Síndrome de Burnout y las dimensiones rasgos y personalidad situacionales de los patrones de comportamiento en conductores de taxi de una empresa privada de la Ciudad de Trujillo.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Patrones de Comportamiento, Personalidad situacional. Para poder ampliar el conocimiento de los conceptos, se recopiló la información de personajes quienes a través de sus estudios e investigaciones nos brindan importantes aportaciones, las cuales llegamos a entender el síndrome de Burnout en el desempeño laboral. El Síndrome de Burnout conceptualizándolo como la consecuencia extensa o prolongada de los factores de estrés emocionales e interpersonales crónicos en el área laboral y que depende básicamente de sus tres dimensiones cansancio o agotamiento, despersonalización y realización personal. Por consiguiente, una de las definiciones que más se aproxima a la dada por varios autores es la postulada por Farber (1983) donde explica la relación del Burnout con el ámbito laboral: “El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima”. Gil Monte en su Libro “El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Burnout) Una Enfermedad Laboral En La Sociedad Del Bienestar” nos brinda los resultados de su hallazgo en su estudio

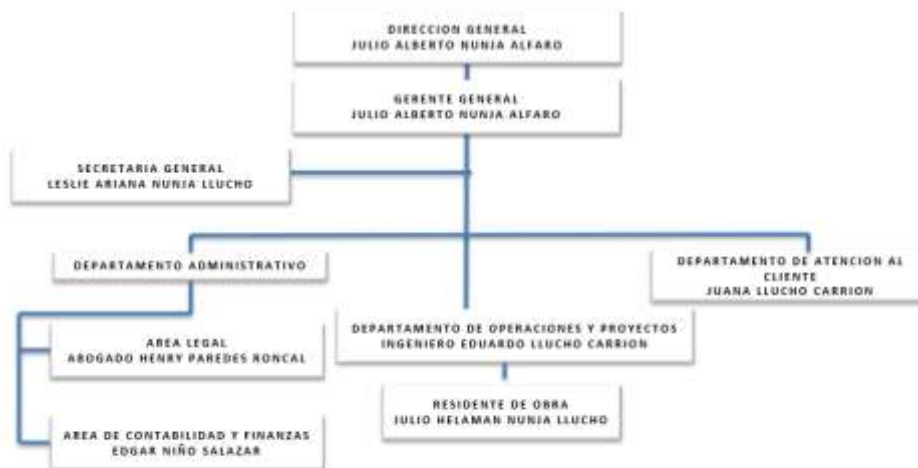
del síndrome. Así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo), cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública que conlleva, por tanto, un gran coste económico y social por lo que cualquier esfuerzo para su estudio debe ser bienvenido.

Maslach y Jackson (1981) realizaron muchas investigaciones con referente al síndrome de Burnout conceptualizándolo como la consecuencia extensa o prolongada de los factores de estrés emocionales e interpersonales crónicos en el área laboral y que depende básicamente de sus tres dimensiones cansancio o agotamiento Emocional, Despersonalización o Cinismo y Realización Personal. Hay muchos estudios relacionados con las investigaciones de los autores antes mencionados teniendo en base la aplicación del inventario MBI la cual apoya la propuesta tridimensional del síndrome, Muchas investigaciones dan pie a las modificaciones e interpretaciones para las mejoras del inventario y mejores modelos de investigación para el beneficio de las organizaciones.

Por medio de este trabajo pretendemos establecer y verificar ¿Qué se conoce del Síndrome de Burnout y su relación en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL?, cuyo objetivo es: Determinar los síntomas, causas y relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL en el año 2019 Finalmente, como conclusiones y recomendaciones, que se podrán plantear formas por la cuales se puedan aplicar para el fortalecimiento las organizaciones y brindar las alternativas para contrarrestar la relación del síndrome de Burnout el desempeño en la empresa Servicios Moroni SRL, aplicando herramientas y técnicas útiles para lograr un equipo de alto rendimiento y un adecuado tratamiento y una exitosa gestión. La revisión de la información y documentos de

## SERVICIOS MORONI SRL

Dirección: 21 de Octubre N° 1349 FLORENCIA DE MORA – TRUJILLO – PERU  
Móviles: 926882343



la investigación nos da a conocer un adecuado contexto y metodología para evaluar y establecer herramientas y procedimientos las cuales brindaran ayuda para el correcto tratamiento del Síndrome de Burnout en el Desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones y aportando en el crecimiento y desarrollo empresarial. El síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, según se muestra en el árbol de problemas se puede visualizar el origen en que está basado el problema, y sus situaciones efectos y causas. El estrés es uno de los males más comunes de la última década y lamentablemente los trabajadores no están exentos de él, si tenemos en cuenta la difícil tarea que los trabajadores enfrentan día a día, ya sea en el centro laboral y en su entorno, ya que de una u otra manera se ven afectados por situaciones estresantes, que generan situaciones de Impotencia o de fracaso personal, es allí donde radica el problema en la empresa Servicios Moroni S.R.L., trayendo consigo implicaciones en su capacidad para prestar el servicio de una forma adecuada.

## **Síndrome de Burnout**

El término de “Síndrome de Burnout” se desarrolló en la década de los setenta en estados unidos por el psicólogo Freudenberg (1974), observando que muchos voluntarios con los que trabajaba presentaban un proceso gradual de desgaste físico y mental mayormente, ese proceso duraba un año, y era acompañado de síntomas que denotaban un particular estado de estar “exhausto”. Posteriormente, la psicóloga social Christina Maslach (1981, 1984, 1986) estudio la forma en que las personas se enfrentaban al cansancio emocional en su trabajo.

### **Teoría de la Variable: Síndrome de Burnout**

*Maslach y Jackson (1981)*; estos autores conceptualizan el síndrome brindando tres dimensiones, es la más extendida:

**Agotamiento emocional:** el trabajador siente que sus recursos afectivos han sido superados por el estrés producido por el contacto diario con las personas que reciben directamente su servicio.

**Despersonalización:** el trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia las personas con quienes trabaja, que se traducen en comportamientos y actitudes acordes a esos sentimientos.

**Baja realización personal:** el trabajador evalúa de forma negativa su labor, lo cual afecta su auto-concepto, su auto-estima y las relaciones con los demás.

*Thompson, Page y Cooper*; Estos autores en relación con la variable de Burnout definen cuatro variables que se juegan en la etiología de este síndrome: las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito, y sus sentimientos de autoconfianza. La autoconciencia es fundamental en la etiología del síndrome. Esta variable es considerada un rasgo de personalidad, y se define como la capacidad del trabajador de autorregular sus niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea dirigida a la concreción de un objetivo.



Los trabajadores con alta autoconciencia tienen una tendencia exagerada a auto percibirse y a concentrarse en su experiencia de estrés, por lo que perciben mayores niveles de estrés que los trabajadores con baja autoconciencia.

*Gil Monte. (2005);* Por su parte identifica a cuatro dimensiones,

**Ilusión por el trabajo:** deseo de la persona de lograr metas en relación con su trabajo, que percibe como atractivo y que le acarrea satisfacciones personales.

**Desgaste psíquico:** agotamiento emocional y físico en relación con el contacto diario con personas que presentan problemas.

**Indolencia:** actitudes de cinismo y de indiferencia hacia las personas que reciben el servicio. Insensibilidad hacia los problemas de las personas.

**Culpa:** estos sentimientos se han identificado como un síntoma característico de quienes desarrollan el Burnout (Gil Monte, 2003).

El autor identifica y señala que se va formando como un síndrome que puede llegar a confundirse con otros trastornos. Gil Monte (1997) advierte sobre la importancia de marcar una diferenciación conceptual del Burnout respecto de la depresión, de la alienación, de la ansiedad, de la insatisfacción laboral y del estrés.

### **Desempeño Laboral**

(Chiavenato, 2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

(Bittel, 2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

(Ghiselli, 1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos. Estas teorías son los siguientes:

### **Teorías de satisfacción laboral**

(Wehrich, 2004) señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías, Según a los diferentes autores:

#### **Teoría del ajuste en el trabajo.**

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y

habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

### **Teoría del grupo de referencia social.**

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

### **Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

### **Teoría de los eventos situacionales.**

La teoría de los eventos situacionales mantiene que el desempeño laboral está determinado por dos factores denominados; características y eventos situacionales:

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales

pueden ser fácilmente categorizadas. Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

### **Factores del desempeño laboral**

(Bain, 2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

#### **Factores internos.**

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

#### **Factores duros.**

La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

#### **Factores blandos.**

Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y Sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

### **Factores externos.**

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura. Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales. Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

## **Dimensiones del desempeño laboral**

### **Dimensión Productividad laboral**

Según D'Alessio, (2012), la productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente del recurso (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así. **Productividad = Producto/Insumos = Resultados/Recursos.**

“La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital)” (Heizer & Render , 2007).

“La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (Paz & Gonzales, 2013). Por lo tanto, .Gaither & Frazier, (2005) “la productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)”. Por lo tanto, mejorar la productividad

significa mejorar la eficiencia. Entonces el trabajo primordial será mejorar este cociente entre la producción y los factores productivos. Según los autores anteriores esta mejora se puede conseguir de dos formas: una, reduciendo los factores productivos mientras la producción permanece constante, y, la otra aumentando la producción mientras los factores productivos permanecen iguales, es así que los dos suponen un aumento de la productividad. Hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales; entonces, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior pero usando el doble de recursos, por lo tanto, su productividad no habrá cambiado. No debe confundirse incrementos de producción con incrementos de productividad; así, una empresa que en un ejercicio hubiera producido el doble número de productos. La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerlo. La productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido” (Alfaro & Alfaro, 2000). La productividad, tal y como lo deseamos presentar, permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de la producción aplicado. “La productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles” (Rodríguez, 1999). En este caso se puede decir que la productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos. “La productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados” Gaither & Frazier, (2000).

***Productividad = Cantidad de productos o servicios realizados/Cantidad de Recursos utilizados***

En las empresas de hoy, en especial de las microempresas agroindustriales la creación de productos requiere transformar los recursos en productos; es decir, cuanto más

eficientemente utilicemos los recursos y realicemos la transformación de los recursos, más productivos seremos.

Velazco, (2007) “la productividad es la relación entre lo producido y lo consumido” (p. 51). Por consiguiente, la productividad es el uso óptimo de los recursos con el menor desperdicio, esto quiere decir con la menor pérdida posible. Para (Geográfica, 2012). Productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

### **Dimensión Compromiso Laboral**

Compromiso Laboral se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos” (Coulter R. y., 2008).

El Compromiso Laboral "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. El Compromiso Laboral es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O. Reinaldo, 2008).

El Compromiso Laboral “es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa del Compromiso Laboral" (Andrade, 2008).

Compromiso Laboral "es una medida del logro de resultados" (Idalvert, 2008).

Compromiso Laboral es "el cumplimiento de objetivos" (Koontz, 2008)

### **Dimensión Eficiencia Laboral**

Eficiencia Laboral "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$  Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato I., 2010).



La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (weihrich, 2010).

La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Coulter R., 2010).

La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada " (Da Silva, 2010).

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

Para Mejía, (2013), efectividad es el grado en que se logran los objetivos. En otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia.

Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. El equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción.  $E = P/CP$ . Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción. Según Kootz & Weihrich, (2001), es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

### **Empresa (Servicios Moroni SRL)**

En la actualidad la empresa Servicios Moroni SRL. se ubica en la ciudad de Trujillo, en el distrito de Florencia de Mora, existen diferentes necesidades las cuales deben de ser satisfechas por medio del elevado aumento de adquisición de un bien material, si no por el

contrario nos presten un servicio que nos sentimos conforme con las necesidades cubiertas, en la actualidad el crecimiento de la población, nos brinda la oportunidad de prestar servicios generales, actualmente se observa que; en las empresa sufren efectos de Fatiga la cual afecta en sus funciones bajo rendimiento, causando accidentes o malestares físicos, depresión e insatisfacción en el colaborador afectando Psicológica y emocional.

Maslach refiere que, el Agotamiento Emocional, es una reducción de los recursos emocionales y el sentimiento de que no tenemos nada que ofrecer a los demás, acompañados de manifestaciones somáticas y psicológicas. También sobre carga mental en donde los efectos psicosociales empiezan a reflejar, también efectos físicos como brotes de manchas o afecciones en la piel, dolores de cabeza, trastornos respiratorios, digestivos y circulatorio; estos puede ser causados por inadecuado ambiente organizacional que no hay comodidad para los colaboradores, clientes exigentes, horarios excesivos las cuales afectan la parte física lo que causa que no se responda como realmente deberían, mala o déficit en la comunicación entre los colaboradores, otras de las causas la remuneraciones inadecuadas y las malas relaciones con compañeros y jefes, lo cual es conocido como el síndrome de Burnout o Estrés laboral, Las dimensiones que caracterizan al Síndrome Burnout según sostiene Maslach (2009), los expone con un modelo Tripartito, es decir; la presencia de tres componentes relacionados, pero empíricamente distintos.

### **Formulación del problema**

¿Qué relación tendrá el síndrome Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL?

### **Justificación**

Mediante esta investigación se debe determinar la relación que tiene el síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Moroni SRL, el cual es una empresa dedicada a servicios generales manteniendo un trato directo con sus clientes

por tal motivo la empresa debe cuidar la imagen y el buen desempeño de sus colaboradores:

**Justificación Metodológica:** A través de esta investigación se podrá establecer la confiabilidad y validez de cada dimensión encontrada en el síndrome de Burnout y desempeño laboral que sirvan de aplicación y aliciente a la investigación de modelos que contribuya a mejorar la salud psicológica de los trabajadores de servicios Moroni para obtener una mejor eficacia en su rendimiento laboral.

**Justificación Teórica:** La presente investigación contribuirá a enriquecer el conocimiento sobre la relación del síndrome de Burnout dentro del desempeño laboral y de esta manera lograr que la empresa sea reconocida por la calidad de servicio que ofrece y el grado de profesionalismo para realizar sus funciones y actividades diarias, mostrando que los colaboradores están altamente capacitados, motivados con vocación de servicio y con ganas de crecer profesionalmente.

**Justificación Práctica:** Mejorar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa servicios Moroni, con relación a como se sienten al momento de realizar sus funciones para así poder brindar un servicio de calidad con respecto al trato y atención a clientes y entre los mismos colaboradores, fortaleciendo ciertas debilidades que haya dentro de la organización.

**Justificación Social:** La relevancia social de la presente investigación se sustenta porque se busca el bienestar de los colaboradores, ya que el resultado que se obtendrá del presente estudio determinará la relación del síndrome de Burnout dentro del desempeño laboral y de esta manera tomar acciones para mejorar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, esto favorecería a optimizar sus funciones y a tener una mejor eficacia laboral.

## **Objetivos:**

### **Objetivo general**

Determinar la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL.

### **Objetivos específicos**

Determinar el nivel del síndrome de Burnout de los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL.

Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL.

### **Hipótesis**

Como hipótesis de investigación se plantea la suposición, existe una relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Moroni SRL.

### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

H1: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

### **Hipótesis específicas**

Ho1: No existe relación en la dimensión “Fatiga Crónica” del síndrome de Burnout con el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

Ho2: No existe relación en la dimensión “Agotamiento profesional” del síndrome de Burnout con el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

Ho3: No existe relación en la dimensión “Estrés Laboral” del síndrome de Burnout con el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

## CAPÍTULO II. MÉTODO

### Tipo de investigación

El tipo de investigación por la naturaleza de los datos seguirá una metodología Cuantitativa Descriptiva y correlacional, toda vez que la variable objeto de estudio pasa por un análisis logrando resaltar su objetividad. Así mismo en la investigación cuantitativa se utilizan las técnicas de recolección de datos y recolección de información, que luego de realizar el análisis correspondiente, se pueda responder a las interrogantes de la investigación y comprobar las hipótesis planteadas. En la tesis realidad se utilizó el enfoque cuantitativo, en el cual se aplicará un Cuestionario a una muestra de la organización, teniendo en consideración lo Referente al enfoque No Experimental, se define como un estudio observacional en el que los datos se recopilan para estudiar a una población en un solo punto en el tiempo y para examinar la implicancia entre variables de interés; es decir, se recopilan datos a partir de un momento único, con el fin de explicar las variables presentes y analizar su incidencia o su responsabilidad en lo acontecido en la investigación. Finalmente, la presente investigación tendrá un alcance Transversal Correlacional, que implica la observancia del comportamiento para resaltar atributos, objetiva y sistemáticamente a su vez describir y predecir cómo se relacionan naturalmente las variables, Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el mundo real.

### Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

#### Población

Se realizó un estudio transversal en una población de dieciocho (30) trabajadores y empleados de la empresa siendo (6) Mujeres y (24) Hombres SERVICIOS MORONI SRL. Ubicada en el distrito de Florencia de Mora, provincia de Trujillo, departamento La Libertad

## Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo empleado será de tipo no probabilístico por conveniencia, donde se tomará la población total, siendo esta no extensa y ese el causal de su abarcamiento.

## Muestra

Se constituye una población de 30 trabajadores de la empresa servicios Moroni SRL

## Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En la recolección de información sobre el síndrome de Burnout en el desempeño laboral de la Empresa Servicios Moroni S.R.L, será la encuesta de Maslach (MBI) y entrevistas al personal admitiendo la evaluación de nuestras variables que se encuentra en nuestro estudio:

## Técnica

Encuesta de Maslach (1986), Esta técnica de investigación consistirá en una interrogativa verbal o escrita que se realizará a los trabajadores cuya finalidad de obtener cierta información necesaria para la investigación.

Maslach (1986), la encuesta tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana a la investigación a realizar, cuyo objetivo de obtener la información más concisa y cercana para la investigación.

## MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese

sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente.

#### A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

#### D. DESPERSONALIZACIÓN

#### R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

La sub-escala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo;

La sub-escala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención;

La sub-escala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que, en las sub-escalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la sub-escala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

## MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización 5,10,11,15,22
- Realización Personal 4,7,9,12,17,18,19,21

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

Sub-escala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Sub-escala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Sub-escala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras sub-escalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome.

Desempeño Laboral:

Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de sus metas dentro de las organizaciones en un tiempo determinado”. (Bohorque, 2007)

Se tomará como técnica para recolección de información utilizando un formulario de evaluación del desempeño laboral aplicado al personal voluntario de la Compañía de Bomberos Trujillo N° 26 Cuestionario adaptado a la autora. Rocca, A.(2008)

Escala

Nunca

Algunas veces al año



Algunas veces al mes

Algunas veces a la semana

Diariamente

Productividad:

Eficiencia del trabajador; Nos permite conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles para elaborar estrategias que mejoren sus resultados

Eficacia del trabajador; se refiere a la consecución de las metas dentro de un tiempo señalado.

Nivel de producción del personal; permite detectar áreas de mejora, plantear nuevas estrategias o tomar decisiones sin improvisar.

Cumplimiento de las metas del trabajador; nos permita saber si los colaboradores están aportando al cumplimiento de las metas.

Compromiso Laboral:

Percepción del nivel de calidad de trabajo; la prestación del servicio determina el nivel de calidad.

Metas logradas; Permite visualizar el cumplimiento de los resultados logrados.

Conocimiento dentro del puesto de trabajo; determinar el valor del puesto según su importancia y contribución, como, por ejemplo, responsabilidades, habilidades requeridas, tipo de esfuerzo

Cumplimiento de las tareas asignadas; evaluar el grado de aporte que efectúa el colaborador.

Eficiencia Laboral:

Responsabilidad del personal; Nos permite determinar de manera adecuada y efectiva el tiempo para cada tarea que realiza.

Nivel de conocimientos técnicos; Para conocer el nivel de manejo y conocimiento técnico.

Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo; Permite conocer el trabajo en equipo.

Nivel de adaptabilidad del trabajador; Conocer como la persona se tiene que enfrentar a cambios en el trabajo.

#### Procedimiento

Solicitar autorización para realizar la investigación en la empresa.

Solicitamos reunir a los colaboradores de la empresa para capacitarlos y evaluarlos de acuerdo con el tema de investigación,

Se distribuyó las encuestas para su desarrollo y determinar la relación del síndrome en su desempeño laboral.

#### Variable

Variable Independiente (X) Síndrome de Burnout

X1 Fatiga Crónica

X2 Agotamiento profesional

X3 Estrés Laboral

Variable Dependiente (Y) Desempeño Laboral

Y1 Compromiso Laboral

Y2 Eficiencia Laboral

Y3 Productividad

#### **Consideraciones éticas de la Investigación:**

1. Se envió un documento a la empresa para solicitar un estudio en cuanto al Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, para evaluar de forma anónima y con consentimiento informado a los colaboradores y aplicado con las normas APA.
2. Se realizó una reunión con el personal de la empresa para aplicar el instrumento y evaluar el nivel del Síndrome del Burnout y el nivel del

Desempeño Laboral.

3. La recopilación de los datos fue por medio de observación e inventario recogidos en físico.
4. La información recogida se ordenó, tabulo, y se construyó una basa de datos por la cual se ingresó en un Software estadístico.
5. Para el análisis estadístico la contrastación de la hipótesis se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ver 27.
6. Se construyo tablas de distribución de frecuencia, tablas bidimensionales para hacer la correlación de Pearson para la contratación de la hipótesis, cuyos resultados se muestran en el capítulo III.

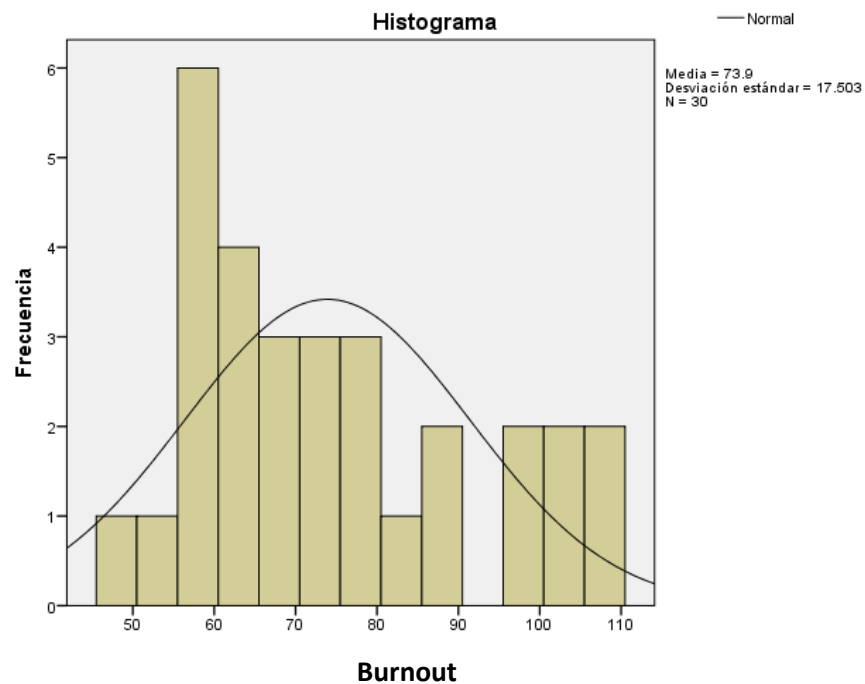
## CAPÍTULO III. RESULTADOS

**Tabla 1**

**Prueba de Normalidad**

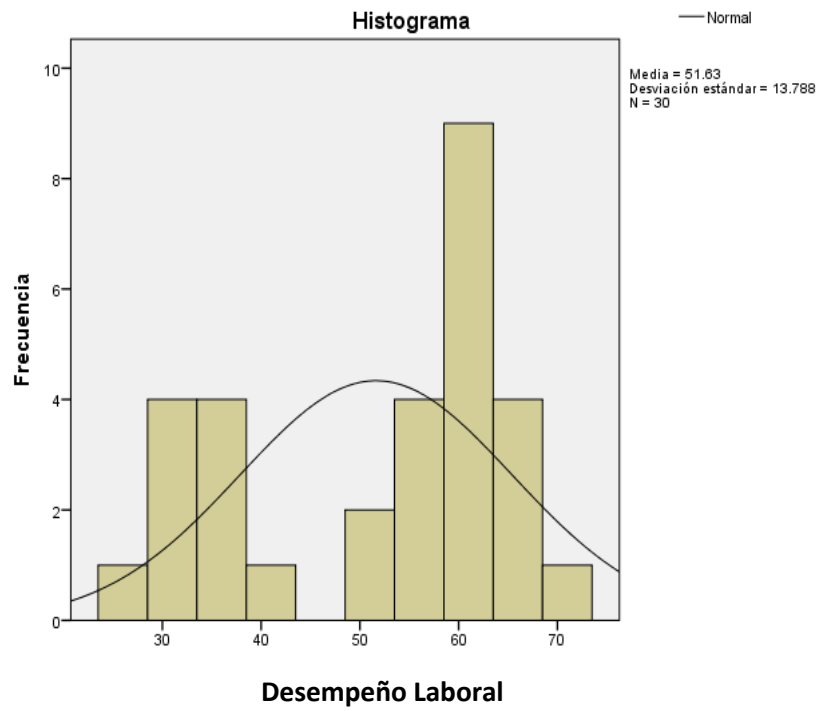
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
SB	.905	30	.011
DL	.863	30	.001

**Figura 1: Histograma Síndrome de Burnout**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

**Figura 2: Histograma Desempeño Laboral**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

Referente al Objetivo general, Determinar la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL.

## Tabla2

**Tabla Valore Obtenidos Objetivo General**

Valores obtenidos	
r	-0.776
p	0.000

*r: Coeficiente de Correlación de Pearson*

*p: Significancia de la prueba*

Existe correlación negativa alta ( $r=-0.776$ ). A medida que incrementa la variable síndrome de Burnout, disminuye el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL. La prueba presenta un valor p de 0.000 ( $p \leq 0.05$ , prueba significativa;  $p \leq 0.01$ , prueba altamente significativa) lo que demuestra que la prueba es significativa.

Referentes a las Dimensiones del Síndrome de Burnout.

## Tabla 3

**Tabla Resumen de dimensiones.**

Síndrome de Burnout						
Niveles	I. Fatiga Crónica (Agotamiento Emocional)		II. Estrés Laboral (despersonalización)		III. Agotamiento profesional (Realización Personal)	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3.3%	0	0.0%	5	16.7%
Medio	21	70.0%	19	63.3%	15	50.0%
Alto	8	26.7%	11	36.7%	10	33.3%

Referente al objetivo 1, Determinar el nivel del síndrome de Burnout de los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL.

**Tabla 4**

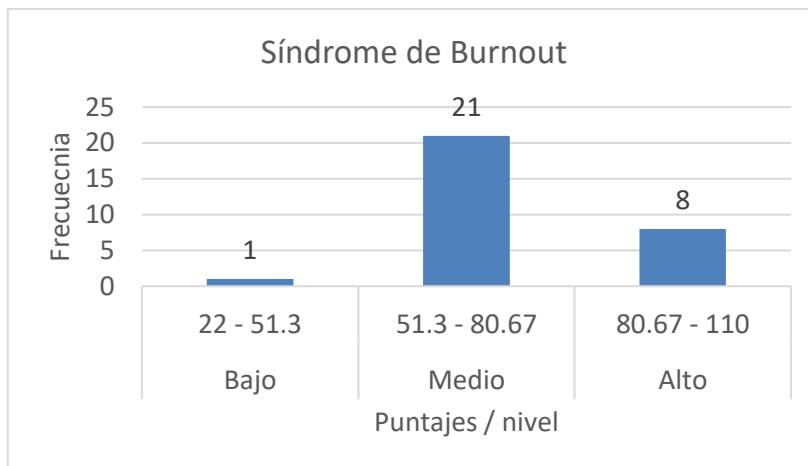
**Tabla Síndrome de Burnout**

<i>Síndrome de Burnout</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Bajo</i> 22 - 51	1	3.3%
<i>Medio</i> 51.3 - 81	21	70.0%
<i>Alto</i> 80.7 - 110	8	26.7%
<i>Total</i>	30	100.0%

*Fuente: datos recopilados por los autores*

Se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el Síndrome de Burnout, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 1 (3.3%), nivel medio una frecuencia de 21 (70.0%) y para el nivel alto una frecuencia de 8 (26.7%).

**Figura 3: Síndrome de Burnout**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

Referente a la dimensión Fatiga Crónica

**Tabla 5**

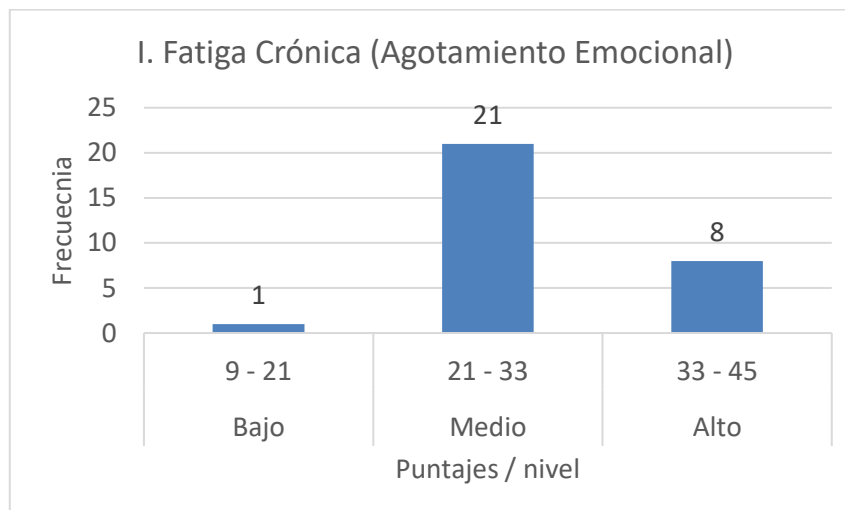
**Tabla Fatiga Crónica**

I. Fatiga Crónica (Agotamiento Emocional)			Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9 - 21		1	3.3%
Medio	21.0 - 33		21	70.0%
Alto	33.0 - 45.0		8	26.7%
Total			30	100.0%

*Fuente: datos recopilados por los autores*

Se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el Síndrome de Burnout en la dimensión Fatiga Crónica (Agotamiento Emocional), presenta para el nivel bajo una frecuencia de 1 (3.3%), nivel medio una frecuencia de 21 (70.0%) y para el nivel alto una frecuencia de 8 (26.7%).

**Figura 4: Fatiga Crónica**



*Fuente: datos recopilados por los autores*



Referente a la dimensión Estrés Laboral

**Tabla 6**

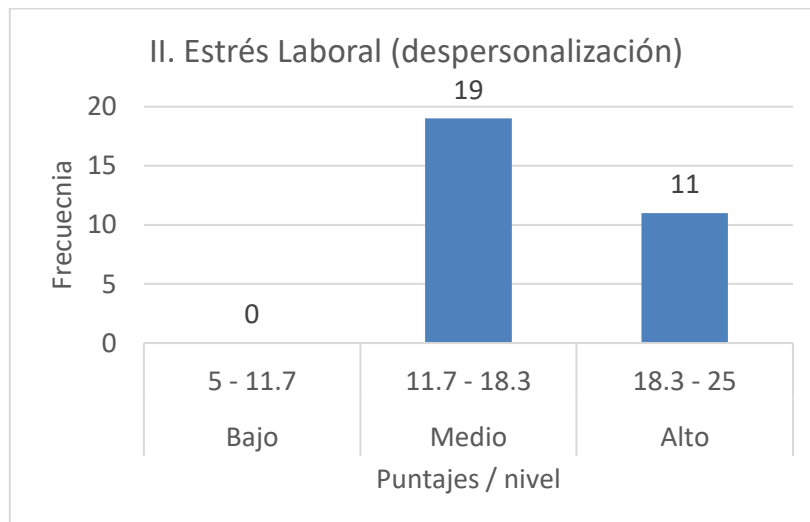
**Tabla Estrés Laboral**

II. Estrés Laboral (despersonalización)			Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5 - 11.7	0	0	0.0%
Medio	11.7 - 18.3	19	19	63.3%
Alto	18.3 - 25.0	11	11	36.7%
Total			30	100.0%

*Fuente: datos recopilados por los autores*

Se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el Síndrome de Burnout en la dimensión Estrés Laboral (despersonalización), presenta para el nivel bajo una frecuencia de 0 (0%), nivel medio una frecuencia de 19 (63.3%) y para el nivel alto una frecuencia de 15 (36.7%).

**Figura 5: Estrés Laboral**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

Referente a la dimensión Agotamiento Profesional.

**Tabla 7**

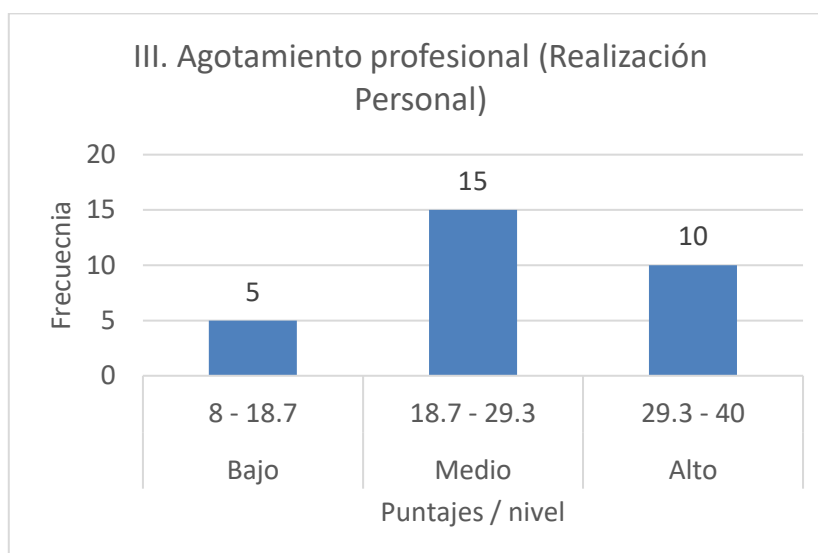
**Tabla Agotamiento Profesional**

III. Agotamiento profesional (Realización Personal)				Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	-	18.7	5	16.7%
Medio	18.7	-	29.3	15	50.0%
Alto	29.3	-	40.0	10	33.3%
Total				30	100.0%

*Fuente: datos recopilados por los autores*

Se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el Síndrome de Burnout en la dimensión Agotamiento profesional (Realización Personal), presenta para el nivel bajo una frecuencia de 5 (16.7%), nivel medio una frecuencia de 15 (50.0%) y para el nivel alto una frecuencia de 10 (33.3%).

**Figura 6: Agotamiento Profesional**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

Referente al objetivo 2, Determinar el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL.

**Tabla 8**

**Tabla Desempeño Laboral**

Desempeño laboral		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 - 35	6	20.0%
Medio	35.0 - 55	6	20.0%
Alto	55.0 - 75.0	18	60.0%
Total		30	100.0%

*Fuente: datos recopilados por los autores*

Se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el desempeño laboral, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 6 (20.0), nivel medio una frecuencia de 6 (20.0%) y para el nivel alto una frecuencia de 18 (60.0%).

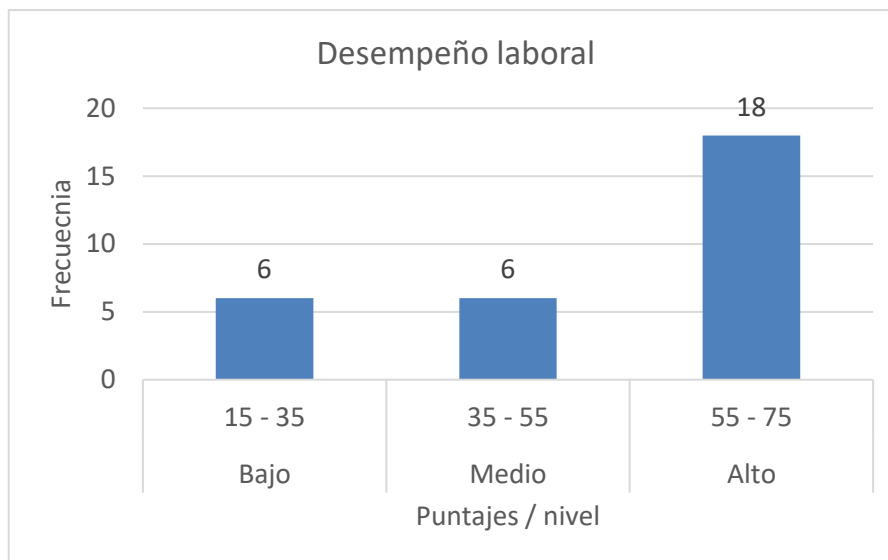
Referentes a las Dimensiones del Desempeño Laboral.

**Tabla 9**

**Tabla Resumen de dimensiones.**

Desempeño laboral						
Niveles	Eficiencia Laboral		Compromiso de Laboral		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	20.0%	9	30.0%	3	10.0%
Medio	19	63.3%	5	16.7%	9	30.0%
Alto	5	16.7%	16	53.3%	18	60.0%

**Figura 7: Desempeño Laboral**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

Referente a la Dimensión Eficacia Laboral.

**Tabla 10**

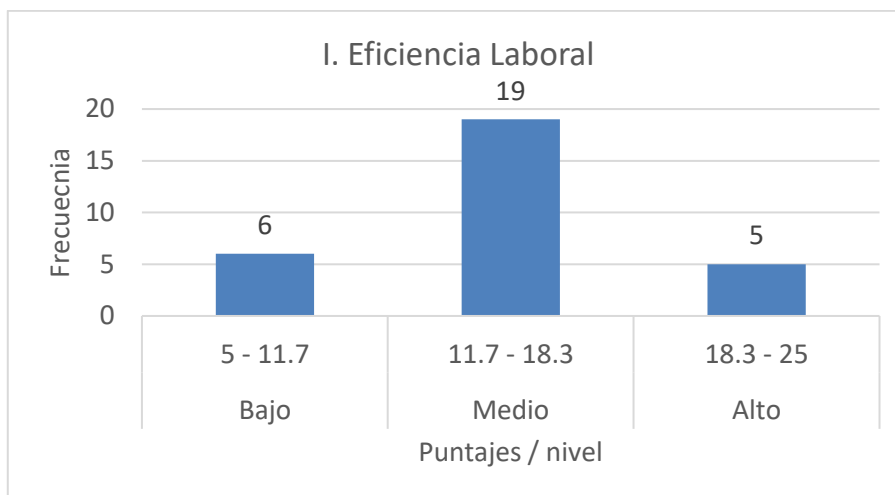
**Tabla Eficiencia Laboral**

I. Eficiencia Laboral			Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5 - 11.7		6	20.0%
Medio	11.7 - 18.3		19	63.3%
Alto	18.3 - 25.0		5	16.7%
Total			30	100.0%

*Fuente: datos recopilados por los autores*

Se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el desempeño laboral en la dimensión Eficiencia Laboral, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 6 (20.0%), nivel medio una frecuencia de 19 (63.3%) y para el nivel alto una frecuencia de 5 (16.7%)

**Figura 8: Eficiencia Laboral**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

Referente a la dimensión Compromiso Laboral

**Tabla 11**

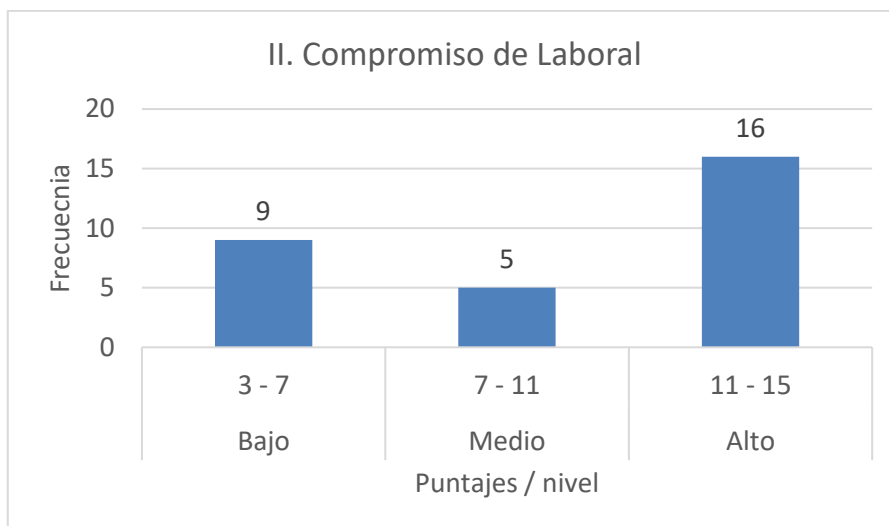
**Tabla Compromiso Laboral**

II. Compromiso de Laboral			Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3 - 7	9	30.0%	
Medio	7.0 - 11	5	16.7%	
Alto	11.0 - 15.0	16	53.3%	
Total			30	100.0%

*Fuente: datos recopilados por los autores*

Se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el desempeño laboral en la dimensión Compromiso de Laboral, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 9(30.0%), nivel medio una frecuencia de 5 (16.7%) y para el nivel alto una frecuencia de 16 (53.3%)

**Figura 9: Compromiso Laboral**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

Referente a la dimensión Productividad.

**Tabla 12**

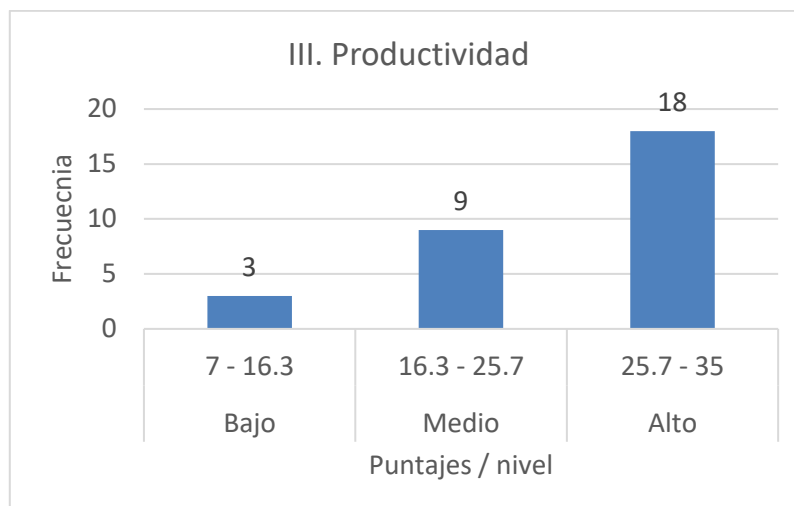
**Tabla Productividad**

III. Productividad				Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	-	16.3	3	10.0%
Medio	16.3	-	25.7	9	30.0%
Alto	25.7	-	35.0	18	60.0%
Total				30	100.0%

*Fuente: datos recopilados por los autores*

Se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el desempeño laboral en la dimensión Productividad, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 3 (10.0%), nivel medio una frecuencia de 9 (30.0%) y para el nivel alto una frecuencia de 18 (60.0%)

**Figura 10: Productividad**



*Fuente: datos recopilados por los autores*

Referente a la Hipótesis general

Ho: El síndrome de Burnout no se relaciona de manera negativa en el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL

H1: El síndrome de Burnout se relaciona de manera negativa en el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

Existe correlación negativa baja ( $r=-0.776$ ). A medida que incrementa la variable síndrome de Burnout, disminuye el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL. La prueba presenta un valor p de 0.000 ( $p \leq 0.05$ , prueba significativa;  $p \leq 0.01$ , prueba altamente significativa) lo que demuestra que la prueba no es significativa.

Referente a las Hipótesis específicas

Ho1: La dimensión “Fatiga Crónica” del síndrome de Burnout se relaciona de manera negativa en el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

**Tabla 13**

**Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 1**

Valores obtenidos	
r	-0.745
p	0.000

*r: Coeficiente de Correlación de Pearson*

*p: Significancia de la prueba*

Existe correlación negativa baja ( $r=-0.745$ ). A medida que incrementa la dimensión “Fatiga Crónica” de la variable síndrome de Burnout, disminuye el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL. La prueba presenta un valor p de 0.000 ( $p \leq 0.05$ , prueba significativa;  $p \leq 0.01$ , prueba altamente significativa) lo que demuestra que la prueba es significativa.

Ho2: La dimensión “Agotamiento profesional” del síndrome de Burnout se relaciona de manera negativa en el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

**Tabla 14**

**Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 2**

Valores obtenidos	
r	-0.656
p	0.000

*r: Coeficiente de Correlación de Pearson*

*p: Significancia de la prueba*

Existe correlación negativa baja ( $r=-0.656$ ). A medida que incrementa la dimensión “Agotamiento profesional” de la variable síndrome de Burnout, disminuye el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL. La prueba presenta un valor p de 0.000 ( $p \leq 0.05$ , prueba significativa;  $p \leq 0.01$ , prueba altamente significativa) lo que demuestra que la prueba no es significativa.



Ho3: La dimensión “Estrés Laboral” del síndrome de Burnout se relaciona de manera negativa en el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.

### Tabla 15

#### Tabla Valore Obtenidos Hipótesis 3

Valores obtenidos	
r	-0.796
p	0.000

*r: Coeficiente de Correlación de Pearson*  
*p: Significancia de la prueba*

Existe correlación negativa baja ( $r=-0.796$ ). A medida que incrementa la dimensión “Estrés Laboral” de la variable síndrome de Burnout, disminuye el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL. La prueba presenta un valor p de 0.000 ( $p \leq 0.05$ , prueba significativa;  $p \leq 0.01$ , prueba altamente significativa) lo que demuestra que la prueba es altamente significativa.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito definir y determinar la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en las organizaciones. Se pretendió examinar los efectos causados al adquirir el síndrome, aquellos síntomas que se presentaron como se manifestaron y su prevalencia. Además, identificar los factores que asocian otros síntomas que experimentan los colaboradores de la empresa servicios Moroni expuestos a estas experiencias.

De los resultados obtenidos de la investigación, se puede extraer que al exponer en el ámbito laboral a los colaboradores a una exigencia máxima más los desafíos que se relacionan con su vida diaria dan consecuencia a la sintomatología del síndrome, Claudio Tascón Trujillo concluye sobre el síndrome de Burnout que es la materia más necesitada de estudio por la manera en la cual se presenta bruscamente y que se carecen de recursos para poder afrontarla, asimismo Fernando Arias Galicia y Martha Elva González Zermeño nos refieren que no se puede negar la presencia del síndrome ya que perjudica de manera directa al individuo y por ende a las organizaciones dando a conocer que es necesario un estudio concienzudo al estrés laboral y problemas relacionados con el ambiente laboral y la salud del colaborador, por su parte Edmundo Cabezas, busca establecer las causas por las cuales se produce la carencia de datos del comportamiento del ser humano y las variables sobre el este caso del síndrome de burnout como el cansancio emocional, despersonalización, la relación personal y en el desempeño laboral.

Existe un amplio campo para la investigación del síndrome de burnout, desde el primer concepto de síndrome de desgaste profesional 1974 por Freudenberger, propone un concepto centrado en un estudio netamente organizacional. Él propone que son sentimientos de agotamiento y frustración además de cansancio que se generan por una sobre carga e incluye

en su explicación el término de adicción al trabajo, siendo también el primero en proponer este tipo de relación asociada a un desequilibrio productivo. Posteriormente, en el año de 1980, Freudenberger amplía su teoría y conceptualización agregando que estos sentimientos se deben a cargas irracionales de trabajo que ellos mismos o quienes los rodean les imponen. Por su parte Christina Maslach conocida como una de las mayores expertas e investigadoras del Síndrome de Burnout y autora del Maslach Burnout Inventory (MBI), el instrumento de investigación más utilizado para la evaluación de este síndrome, aplicando de la psicología social a problemas contemporáneos.

Por otra parte Méndez Venegas, José nos difiere en su investigación, el análisis de la prevalencia del síndrome de Burnout coincide con datos de prevalencia en otros estudios (Bauer y otros, 2006; Weber, Weltle & Lederer, 2005). Como se muestra, aunque predominan los sujetos con un nivel bajo de Burnout la afectación por éste está presente en el 30.6% dato no despreciable. Sin embargo, en una muestra de trabajadores de la salud se encontró un amplio predominio de Burnout bajo (83.3%), Pando (2003). Los resultados en este sentido son muy amplios en correspondencia con la alta importancia de este tema y la cantidad de estudios dirigidos al diagnóstico. Ante este amplio tema de investigación recomendamos el tomar mayor interés en el estudio e investigación para la prevención del síndrome de Burnout en el ámbito organizacional dando un énfasis en el comportamiento del desempeño del colaborador realizando los procesos adecuados para un mejor manejo del cuidado del recurso humano y las posteriores generaciones, en el transcurso de los tiempos se pueden observar la prevalencia de este síndrome de Burnout siendo catalogado como la enfermedad de estos tiempos.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

1. Existe correlación negativa alta ( $r=-0.776$ ). A medida que incrementa la variable Síndrome de Burnout, disminuye el desempeño laboral en la empresa Servicios Moroni SRL.
2. Se determino que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL para el Síndrome de Burnout, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 1 (3.3%), nivel medio una frecuencia de 21 (70.0%) y para el nivel alto una frecuencia de 8 (26.7%)
3. Se determino al desempeño laboral, se observa que los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 6 (20.0%), nivel medio una frecuencia de 6 (20.0%) y para el nivel alto una frecuencia de 18 (60.0%).
4. Se concluye que la relación con las dimensiones del Desempeño Laboral, Eficiencia Laboral, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 6 (20.0%), nivel medio una frecuencia de 19 (63.3%) y para el nivel alto una frecuencia de 5 (16.7%), Compromiso Laboral, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 9 (30.0%), nivel medio una frecuencia de 5 (16.7%) y para el nivel alto una frecuencia de 16 (53.3%), Productividad, presenta para el nivel bajo una frecuencia de 3 (10.0%), nivel medio una frecuencia de 9 (30.0%) y para el nivel alto una frecuencia de 18 (60.0%).

## REFERENCIAS

- Barriga, M, (2015) Relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras
- Calderón, D, (2011). El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.
- El estrés laboral, una amenaza para los call centers. (s. f.). Recuperado 26 de noviembre de 2018, de <https://www.iprofesional.com/management/54900-El-estres-laboral-una-amenaza-para-los-call-centers>
- Castro, A. (2017) “Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016”, Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de negocios – MBA. Universidad César Vallejo – Trujillo
- Maslach, C. (2003) *Burnout, The Cost of Caring*. Estados Unidos de América: Malor Books.
- Maslach C y Jackson S (1981) *the Maslach Burnout Inventory*. Estados Unidos de América: Consulting Psychologist Press.
- Montestruque, O. L (2018) Burnout y Afrontamiento en Docentes de una Escuela de Nivel Socioeconómico Medio-Bajo
- Pastor, P, (2018). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores Administrativos de una empresa privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017
- Quevedo, M. P., Delgado, C., Fuentes, J. M., Salgado, A., Sánchez, T., Sánchez, J. F. y Yela. (1997). Relación entre “despersonalización” (burnout) trastornos psicofisiológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes. *Estudios de Psicología*, 63-64, 87-107.

- Tortella- Feliu, M. (2001). L'éstrés ocupacional en el Mestres D'escola. Palma de Mallorca Servicio de publicaciones de la Universidad de Islas Baleares.
- Zurriaga, R., Ramos, J., González-Romá, V., Espejo, B. y Zornoza, A. (2000). Efecto de las características del puesto de trabajo sobre la satisfacción, el compromiso y el absentismo en organizaciones sanitarias.

## ANEXOS:

### ANEXO 01: Instrumento para evaluar el nivel de Síndrome de Burnout de los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL

Les damos las gracias anticipadamente por su colaboración.

Información General:

Área Laboral: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Sexo:            Masculino (    )            Femenino (    )            Edad: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión colocando el valor considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

Escribir en el cuadro de valoración el número que corresponda a su opinión de acuerdo con la siguiente escala:

Escala	Puntaje
Nunca	1
Algunas veces al año	2
Algunas veces a la mes	3
Algunas veces al semana	4
Diariamente	5

#### I. Fatiga Crónica (Agotamiento Emocional)

N°	Afirmación	Valoración
1	Me siento cansado/a al final del ajorada de trabajo	
2	Creo que estoy trabajando demasiado	
3	Trabajar todo el día, crea mucho esfuerzo físico	
4	Me siento quemado/a por mi trabajo	
5	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	
6	Trabajar a presión te produce estrés	
7	Me siento frustrado en mi trabajo	

8	Me siento acabado/a cuando me acumulo de trabajo e responsabilidades	
9	Tengo la facilidad para escuchar a mis compañeros con sus desafíos personales	

## II. Estrés Laboral (despersonalización)

N°	Afirmación	Valoración
10	Trato de cumplir las responsabilidades laborales de manera eficaz	
11	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en el logro de objetivos de la empresa	
12	Soy capaz de crear con facilidad un ambiente agradable con mis compañeros de trabajo	
13	Me siento motivado/a después de trabajar en equipo	
14	He conseguido muchas cosas útiles para mejorar en mi profesión	

## III. Agotamiento profesional (Realización Personal)

N°	Afirmación	Valoración
15	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
16	Me siento muy activo al participar de las capacitaciones dirigidas por la empresa	
17	No me preocupa las dificultades que ocurran en otras áreas	
18	Creo que mis compañeros me culpan por no interactuar con el equipo de trabajo	
19	Creo que trato a mis compañeros como objetos	
20	me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
21	Desde que ejerzo mi profesión en esta área me he vuelto más insensible con mi equipo de trabajo	
22	Trabajar en equipo me produce estrés	



## ANEXO 02: Instrumento para evaluar el nivel de Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL

Les damos las gracias anticipadamente por su colaboración.

Información General:

Área Laboral: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Sexo:            Masculino (    )            Femenino (    )            Edad: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión colocando el valor considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

Escribir en el cuadro de valoración el número que corresponda a su opinión de acuerdo con la siguiente escala:

Escala	Puntaje
Nunca	1
Algunas veces al año	2
Algunas veces a la mes	3
Algunas veces al semana	4
Diariamente	5

No.	Afirmación.	Valoración
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la Institución?	
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la Institución?	
5	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la Institución?	
6	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?	
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	

10	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	

**ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA**

**Matriz de consistencia**

Título: “SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MORONI SRL”

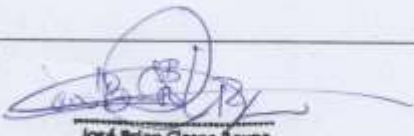
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>X.INDEPENDIENTE</b>	
¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL?	Determinar el impacto del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL	El Síndrome de Burnout se relaciona directamente con el desempeño laboral de la empresa SERVICIOS MORONI SRL.	Síndrome de Burnout  <u>Dimensiones:</u> 1. Fatiga Crónica 2. Agotamiento profesional 3. Estrés Laboral	<b><u>Diseño Investigación</u></b> No experimental con enfoque Cuantitativo  <b><u>Tipo y Alcance:</u></b> Descriptivo y Correlacional Tendrá un alcance a los empleados y trabajadores de la Empresa SERVICIOS MORONI SRL.
<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>Y. DEPENDIENTE</b>	
Conocer si existe relación entre la percepción del síndrome de burnout en las dimisiones	*Analizar e identificar el nivel del síndrome de Burnout en la empresa, teniendo en cuenta el rango de edad y el tiempo de antigüedad. *Establecer recomendaciones que permitan conservar los niveles del síndrome de Burnout	El Síndrome de Burnout provoca efectos Psicológicos, Psicosociales y Físico en los Trabajadores.	Desempeño Laboral  <u>Dimensiones:</u> 1. Eficiencia Laboral 2. Compromiso de Liderazgo 3. Productividad	<b><u>Técnicas:</u></b> Recolección de Datos Encuesta  <b><u>Instrumentos:</u></b> Fichas de datos Cuestionario validado de Maslach  <b><u>Población:</u></b> Definida por 18 trabajadores de la Empresa SERVICIOS MORONI SRL. en ciudad de Trujillo-La Libertad.  <b><u>Muestra:</u></b> no se utiliza por contar con una población de 18 trabajadores.

**ANEXO 04: Matriz de Operacionalización de las variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de Burnout	"Condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente"(Maslach, 1981).	La recolección de información se realizara atravez de las encuetas propuestas al personal de la empresa Servicios Moroni SRL	Fatiga Crónica (Agotamiento Emocional)	Sensación de cansancio	Escala Ordinal
				Agotamiento o debilidad	Escala Ordinal
				Pérdida de memoria	Escala Ordinal
				Falta de concentración	Escala Ordinal
			Agotamiento profesional (Realización Personal)	Perdida de Motivación	Escala Ordinal
				Agotamiento emocional	Escala Ordinal
				Despersonalización	Escala Ordinal
				Sentimiento de realización personal	Escala Ordinal
			Estrés Laboral (despersonalización)	Calidad de vida	Escala Ordinal
				Satisfacción con la organización	Escala Ordinal
				Auto exigencia en su trabajo	Escala Ordinal
				Insatisfacción con su habilidad	Escala Ordinal
				Eficacia y satisfacción con el trabajo	Escala Ordinal
				Desbordamiento por picos de trabajo	Escala Ordinal
Desempeño Laboral	“Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en	Se tomará como técnica para recolección de	Productividad	Eficiencia del trabajador	Escala Ordinal

<p>el logro de sus metas dentro de las organizaciones en un tiempo determinado”. (Bohorque, 2007)</p>	<p>información utilizando un formulario de evaluación del desempeño enfocado en las dimensiones descritas a la empresa Servicios Moroni SRL.</p>	Eficacia del trabajador	Escala Ordinal	
		Nivel de producción del personal	Escala Ordinal	
		cumplimiento de las metas del trabajador	Escala Ordinal	
		Compromiso Laboral	Percepción del nivel de calidad de trabajo	Escala Ordinal
			metas logradas	Escala Ordinal
			conocimiento dentro del puesto de trabajo	Escala Ordinal
		Eficiencia laboral	cumplimiento de las tareas asignadas	Escala Ordinal
			Responsabilidad del personal	Escala Ordinal
			nivel de conocimientos técnicos	Escala Ordinal
			Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	Escala Ordinal
		Nivel de adaptabilidad del trabajador	Escala Ordinal	

ANEXO 06: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los Docentes del ISEPP Indoamérica		
Línea de investigación:		Productividad y calidad organizacional		
Apellidos y nombres del experto:		Ing. Claros Reyna José Brian		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Síndrome de burnout		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sugerencias:				
Firma del experto:				
 <b>José Brian Claros Reyna</b> <b>INGENIERO ESTADÍSTICO</b> <b>COESPÉ 670</b>				

**Instrumento para evaluar el nivel de Síndrome de Burnout de los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL**

Les damos las gracias anticipadamente por su colaboración.

Información General:

Área Laboral: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Edad: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión colocando el valor considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

Escribir en el cuadro de valoración el número que corresponda a su opinión de acuerdo con la siguiente escala:

Escala	Puntaje
Nunca	1
Algunas veces al año	2
Algunas veces a la mes	3
Algunas veces al semana	4
Diariamente	5

I. Fatiga Crónica (Agotamiento Emocional)

  
 José Brian Cárlos Rier  
 INGENIERO ESTADÍSTICO  
 COESP 670

Nº	Afirmación	Valoración
1	Me siento emocionalmente agotado/a por 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 colaboradores.	
5	Creo que estoy tratando a algunos/as como si fueran objetos personales.	
6	Siento que trabajar todo el día con los colaboradores supone un gran esfuerzo y me cansa	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis colaboradores.	
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 colaboradores.	
---	---	--

II. Estrés Laboral (despersonalización)

Nº	Afirmación	Valoración
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta trabajo.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	

III. Agotamiento profesional (Realización Personal)

Nº	Afirmación	Valoración
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis colaboradores	
16	Trabajar en equipo me produce estrés	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colaboradores.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis colaboradores.	
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 mis colaboradores me culpan de algunos de sus problemas.	

  
José Brian Claros Reyna  
INGENIERO ESTADÍSTICO  
COESPFE 670



### Validación de test para el Síndrome de Burnout

#### Alfa de Crombach

Estará formado por un conjunto de ítems combinables aditivamente para hallar una puntuación global. (Las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpretará.)

Todos los ítems miden la misma característica deseada en la misma dirección. Es decir, los ítems mide cada una de las escalas tienen el mismo sentido de respuesta.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$	Alfa de Cronbach
$K$	Número de ítems
$w_i$	Varianza de cada ítem
$w_t$	Varianza Total

Entonces:

$k$	22
$\sum w_i$	14.435
$w_t$	129.04

$$\alpha = \frac{22}{21} \left[ 1 - \frac{14.435}{129.04} \right]$$

$\alpha$ de crombach	0,9304
----------------------	--------

El  $\alpha$  de crombach es mayor a 0.75, su valor de 0.9304 confirma la validez del instrumento empleado para la recolección de datos, es decir que el instrumento es válido por presentar una baja variabilidad entre ítems.

*José Brian Garos Reyna*  
INGENIERO ESTADÍSTICO  
COESP 670

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de la empresa de Servicios Moroni SRL
<b>Línea de investigación:</b>	Productividad y Clima Organizacional
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Síndrome Burnout

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**

*Alfredo W. A.*  
18160533

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**


<b>Título de la investigación:</b>	Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de la empresa de Servicios Moroni SRL.
<b>Línea de investigación:</b>	Productividad y Clima Organizacional
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	<i>Monica Fernández Moreno</i>
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Síndrome Burnout

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**

  
 Monica Fernández Moreno  
 PSICÓLOGA,  
 C.Ps. P 9632


**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los Docentes del B.S.P.P. Indomática.		
<b>Línea de investigación:</b>	Productividad y calidad organizacional.		
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Ing. Carlos Reyna José Brian		
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Desempeño Laboral		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la conexión de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de las indicaciones?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

**Sugerencias:**

Firma del experto: 

**José Brian Carlos Reyna**  
INGENIERO ESTADÍSTICO  
COESPE 670

**Instrumento para evaluar el nivel de Desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Servicios Moroni SRL.**

Les damos las gracias anticipadamente por su colaboración.

Información General:

Área Laboral: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Sexo:        Masculino (    )        Femenino (    )        Edad: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión colocando el valor considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

Escribir en el cuadro de valoración el número que corresponda a su opinión de acuerdo con la siguiente escala:

Escala	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

  
José Brian Cláros Reyna  
INGENIERO ESTADÍSTICO  
COESPE 670

No.	Afirmación.	Valoración
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la Institución?	
3	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	
4	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la Institución?	
5	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la Institución?	
6	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?	
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	

9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	
10	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional? ,	
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	

  
**José Brian Carlos Reyna**  
 INGENIERO ESTADÍSTICO  
 COESPE 670

### Validación de test para el Desempeño laboral

#### Alfa de Crombach

Estará formado por un conjunto de ítems combinables aditivamente para hallar una puntuación global. (Las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpretará.)

Todos los ítems miden la misma característica deseada en la misma dirección. Es decir, los ítems mide cada una de las escalas tienen el mismo sentido de respuesta.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$	Alfa de Crombach
$k$	Número de ítems
$v_i$	Varianza de cada ítem
$v_t$	Varianza Total

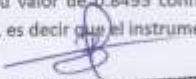
Entonces:

$k$	15
$\sum v_i$	15,366
$v_t$	74,105

$$\alpha = \frac{15}{14} \left[ 1 - \frac{15,366}{74,105} \right]$$

$\alpha$ de crombach	0,8493
----------------------	--------

El  $\alpha$  de crombach es mayor a 0.75, su valor de 0.8493 confirma la validez del instrumento empleado para la recolección de datos, es decir que el instrumento es válido por mantener una baja variabilidad entre ítems.

  
**José Brian Carlos Reyna**  
 INGENIERO ESTADÍSTICO  
 COESPE 670

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**


<b>Título de la investigación:</b>	Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de la empresa de Servicios Moroni SRL
<b>Línea de investigación:</b>	Productividad y Clima Organizacional
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	<i>Mónica González Moreno</i>
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Desempeño Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**



Mónica González Moreno  
PSICÓLOGA  
C. Ps. P 9632



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Título de la investigación:</b>	Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de la empresa de Servicios Moroni SRL.
<b>Línea de investigación:</b>	Productividad y Clima Organizacional
<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Desempeño Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

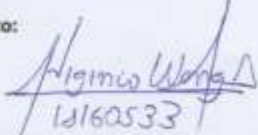
**Firma del experto:**  
  
 12160533

Tabla de datos:

ANEXO 07: Tabla de datos: Base de datos para síndrome de Burnout

Indv	Síndrome de Burnout																						Síndrome de Burnout Subtotal			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	I. Fatiga Crónica (Agotamiento Emocional)	II. Estrés Laboral (despersonalización)	III. Agotamiento profesional (Realización Personal)	TOTAL SB
1	1	2	3	1	1	2	1	2	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	1	1	1	1	22	13	13	48
2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	1	1	29	16	26	71
3	1	1	3	2	1	2	2	2	3	3	5	5	3	2	4	4	3	1	2	4	1	3	22	16	19	57
4	3	2	2	4	1	3	2	1	4	5	2	5	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	22	13	20	55
5	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	1	3	23	18	25	66
6	2	1	3	3	1	1	1	3	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	2	23	13	28	64
7	3	1	2	1	2	1	1	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	1	1	2	1	2	26	18	17	61
8	1	3	1	1	2	2	1	2	5	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	1	22	13	23	58
9	1	2	1	1	2	2	1	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	2	25	16	30	71
10	3	2	2	4	1	3	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	1	1	4	3	2	28	15	24	67
11	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	3	3	3	4	5	4	4	3	1	3	2	2	28	15	30	73
12	2	1	2	2	2	1	3	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	2	2	22	17	22	61
13	2	2	3	3	3	1	2	1	3	4	3	5	2	2	2	5	4	5	5	5	1	1	22	14	20	56
14	2	3	3	3	3	1	2	2	3	5	4	3	3	3	5	5	2	2	1	4	1	1	26	16	15	57
15	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	3	1	24	15	28	67
16	1	2	3	1	1	2	1	1	4	4	4	4	2	4	5	4	4	1	4	1	2	4	20	18	21	59
17	1	1	1	3	2	2	1	3	2	5	5	2	3	3	4	5	2	2	1	3	2	5	22	21	15	58
18	2	3	1	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	1	25	15	24	64
19	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	5	4	31	19	28	78

20	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	24	40	107
21	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	1	4	3	3	2	4	4	4	38	18	31	87
22	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	33	21	27	81
23	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	41	24	37	102
24	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	24	38	104
25	3	2	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	5	5	2	2	3	4	2	5	31	22	23	76
26	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	2	4	3	3	4	30	20	28	78
27	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	24	40	107
28	5	5	4	5	3	5	3	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	39	18	30	87
29	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41	23	36	100
30	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	38	24	35	97

ANEXO 08: Tabla de datos: Base de datos para Desempeño laboral

Desempeño laboral																Desempeño laboral Subtotal			
Indv	Eficiencia Laboral					Compromiso de Liderazgo			Productividad							Eficiencia Laboral	Compromiso de Laboral	Productividad	TOTAL SB
	DL 1	DL 2	DL 3	DL 4	DL 5	DL 6	DL 7	DL 8	DL 9	DL 10	DL 11	DL 12	DL 13	DL 14	DL 15				
1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	23	12	30	65
2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	23	12	31	66
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	22	12	30	64
4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	23	14	32	69
5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	23	13	31	67
6	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	5	18	11	29	58
7	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	20	12	28	60
8	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	19	14	30	63
9	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	5	4	3	5	5	17	12	28	57
10	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	18	11	27	56
11	5	2	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	19	12	32	63
12	3	3	5	3	4	3	5	5	4	5	3	3	5	2	4	18	13	26	57
13	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	2	5	16	12	23	51
14	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	18	15	29	62
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	19	11	30	60
16	3	4	2	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	18	13	31	62
17	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	23	12	27	62
18	3	3	4	5	3	3	5	4	5	5	3	5	3	4	4	18	12	29	59
19	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	17	9	17	43
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	6	14	30
21	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	2	21	13	27	61

22	3	1	1	1	1	1	3	1	5	3	3	2	2	1	1	7	5	17	29
23	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	1	1	2	1	10	6	20	36
24	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	5	12	6	20	38
25	2	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	5	3	7	7	19	33
26	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	7	4	15	26
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	6	14	30
28	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	16	10	24	50
29	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	10	6	18	34
30	4	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	15	6	17	38