



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS

**EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA METROIL S.A.C. 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD Y DISEÑO DE PROCESOS PRODUCTIVOS

PRESENTADO POR:

JUAN LENIN ZAPATA QUISPE

BILL CLINTHON PACCO GONZALES

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

DOCENTE ASESOR:

DR. FERNANDO EMILIO ESCUDERO VILCHEZ

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3835-8740

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 25 de julio del 2023

Dra. MARIANA ALEJANDRA CAMPOS SOBRINO

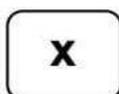
DECANA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y
ADMINISTRACION

Presente:

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que los estudiantes: Juan Lenin Zapata Quispe con DNI N° 70658309 y Bill Clinthon Pacco Gonzales con DNI N° 71842994, de la Facultad de **Ingeniería, Ciencias y Administración** del programa académico de **Ingeniería Industrial**, ha cumplido con elaborar su:

APROBADO(A):



Titulado: **Síndrome de Burnout y su relación con la productividad en la empresa Metroil S. A. C.- 2023.**

Por lo tanto, queda expedido para continuar con el desarrollo de la investigación. Estoy remitiendo, juntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Dr. Fernando Emilio Escudero Vilchez

CODIGO ORCID: [0000-0002-3835-8740](https://orcid.org/0000-0002-3835-8740)

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Juan Lenin Zapata Quispe**, identificado con DNI N° **70658309** y **Bill Clinthon Pacco Gonzales** con DNI N° **71842994** en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios del taller de tesis del programa académico de Ingeniería Industrial, en la universidad autónoma de Ica y que habiendo desarrollada la tesis titulada: **Síndrome de Burnout y su relación con la productividad en la empresa Metroil S. A. C.- 2023**. Declaro bajo juramento que:

- a) La investigación realizada es de mi autoría
- b) La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c) La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de título profesional.
- d) Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son los reales, por lo que, el (la) investigador (a) no ha incurrido ni en la falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e) La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad.

24% Turnitin

Autorizo a la universidad autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha 30 de mayo del 2024



Juan Lenin Zapata Quispe

DNI: 70658309



Bill Clinthon Pacco Gonzales

DNI: 71842994

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mis padres quienes han sido los principales pilares para poder cumplir mis sueños y objetivos, apoyándome incondicionalmente a lo largo de toda mi carrera universitaria. Quienes siempre será siempre una parte importante de mi vida, al cual le debo sabiduría, respeto, admiración y gratitud por ayudarme a superar muchas adversidades.

Juan Lenin Zapata Quispe

A mis padres quienes me dieron la vida, educación, apoyo y consejos. A mi tío que en vida fue Virgilio, que sin su ayuda incondicional nunca hubiera podido culminar mis estudios superiores.

Bill Clinthon Pacco Gonzales

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo y comprensión constante a lo largo de mi etapa universitaria y en especial a mi Padre clemente y madre y hermanitas quienes siempre me motivaron a seguir adelante a pesar de las dificultades, al cual admiro y considero un ejemplo para mí. Al gerente Gaby Lyset Yanarico Condory por brindarme la oportunidad de realizar una investigación en su empresa, la cual fue indispensable para la culminación de dicho estudio. Al equipo de producción de la organización quienes otorgaron los recursos y la predisposición a formar un equipo de trabajo. Por último, a mi asesor de tesis por la excelente orientación, paciencia y solidaridad al impartir sus conocimientos.

Juan Lenin Zapata Quispe

A dios por brindarme la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida profesional.

A todas personas que participaron en mi crecimiento profesional, a mis familiares y amigos que día a día estuvieron conmigo y promovieron en mi deseo de superación

Bill Clinthon Pacco Gonzales

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia del síndrome de burnout en la productividad de la empresa Metroil S.A.C.-2023. Respecto al método se hizo uso del diseño no experimental, de carácter descriptivo-correlacional y de tipo teórico, la cual genera nuevas formas conocimientos y conlleva conocer, describir, explicar y establecer las relaciones de las variables estudiadas. La población estuvo conformada por 45 colaboradores técnicos de la empresa Metroil S.A.C, se utilizó cuestionarios para ambas variables siendo el cuestionario de productividad y el inventario de Maslach: síndrome de burnout, los cuales presentaron medidas de confiabilidad de 0.928 y 0.911 respectivamente, indicando su óptimo uso. Se logró evidenciar que el Síndrome de Burnout logró influir de manera significativamente ($t=-7.111$, sig.<0.05) en la productividad dentro de la empresa Metroil S.A.C., 2023. Esto indicó que a medida que los trabajadores sufrían del síndrome de Burnout, ello se veía reflejado en una baja en la producción.

Palabras clave: Productividad, Eficiencia, Eficacia y Síndrome, estrés

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of burnout syndrome on the productivity of the company Metroil S.A.C.- 2023. Regarding the method, a non-experimental, descriptive-correlational and theoretical design was used, which generates new forms of knowledge and leads to know, describe, explain and establish the relationships of the variables studied. The population consisted of 45 technical collaborators of the company Metroil S.A.C., questionnaires were used for both variables, the productivity questionnaire and the Maslach inventory: burnout syndrome, which presented reliability measures of 0.928 and 0.911 respectively, indicating their optimal use. It was possible to demonstrate that the Burnout Syndrome had a significant influence ($t=-7.111$, $\text{sig.}<0.05$) on productivity within the company Metroil S.A.C., 2023. This indicated that as workers suffered from Burnout syndrome, this was reflected in a decrease in production.

Key words: Productivity, Efficiency, Effectiveness and Syndrome, stress.

INDICE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA.....	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
2.1. Descripción del Problema	15
2.2. Pregunta de investigación general.....	16
2.3. Pregunta de investigación específicas.....	16
2.4. Objetivo General	16
2.5. Objetivos específicos	17
2.6. Justificación e Importancia.....	17
2.7. Alcances y limitaciones.....	18
III. MARCO TEORICO	19
3.1. Antecedentes.....	19
3.2. Bases teóricas	23
3.3. Marco Conceptual.....	35
IV. METODOLOGIA	36
4.1. Tipo y nivel de Investigación.....	36
4.2. Diseñor de la investigación	36
4.3. Hipotesis general y específicas.....	37
4.4. Identificación de las Variables	37
4.5. Matriz de operacionalización de las variables.....	38
4.6. Población - muestra	40
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	40
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	40
V. RESULTADOS.....	42
5.1. Presentación de resultados	42
5.2. Interpretación de resultados	46

VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	48
6.1.	Análisis inferencial	48
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
7.1.	Comparación de resultados	53
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	59
	ANEXOS	64
	Anexo 1: Matriz de consistencia	64
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	66
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	73
	Anexo 4: Base de datos	76
	Anexo 5: Informe de turnitin	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Productividad	38
Tabla 3 Variable Síndrome de Burnout	39
Tabla 5 Resultado de la Variable Productividad	42
Tabla 6 Resultado de las Dimensiones de la Variable Productividad .	42
Tabla 7 Resultado de la Variable Síndrome Burnout	43
Tabla 13 Resumen del Modelo 1	48
Tabla 14 Prueba ANOVA - Modelo 1.....	48
Tabla 15 Análisis de los Coeficientes del Modelo 1	49
Tabla 16 Resumen del Modelo 2	49
Tabla 17 Prueba ANOVA - Modelo 2.....	50
Tabla 18 Análisis de los Coeficientes del Modelo 2	50
Tabla 19 Resumen del Modelo 3	51
Tabla 20 Prueba ANOVA - Modelo 3.....	51
Tabla 21 Análisis de los Coeficientes del Modelo 3	51
Tabla 22 Prueba de Normalidad de los Residuos de los Modelos Estimados	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultado Porcentual de la Variable Productividad	42
Figura 2 Resultado de las Dimensiones de la Variable Productividad	43
Figura 3 Resultado Porcentual de la Variable Síndrome Burnout.....	43
Figura 4 Resultado Porcentual de las Dimensiones de la Variable Síndrome de Burnout.....	44

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el síndrome de burnout, también catalogado el síndrome del desgaste profesional, el cual representa un estado de agotamiento físico, mental y emocional el cual afecta mayormente a los empleados afectando su desempeño laboral. Hoy en día los trabajos se han vuelto más exigentes y complejos dado que el mundo empresarial presenta nuevos desafíos, esto genera que los empleados desarrollen altos niveles de estrés y presión. La empresa Metroil S.A.C., como un ejemplo representativo del entorno corporativo moderno, no escapa a esta realidad

Para Castro y Marcelo (2020) El síndrome de burnout, progresa de manera gradual, este afecta principalmente a empleados, y si no se toma medidas para tratarlo o manejarlo, puede llevar a aumento de agotamiento o fatiga laboral, además, puede traer secuelas en la vida diaria como pérdida de la habilidad para realizar ciertas tareas o alcanzar objetivos. A medida que se extiende el síndrome, puede llegar a experimentar dificultad en tareas que con anterioridad se realizaban con frecuencia, esto genera un proceso de negación o frustración que con el tiempo puede generar desgaste y empeoramiento de la situación.

Esto puede generar que los trabajadores recurran a otras medidas para aliviar el estrés como la automedicación o el consumo de estupefacientes, se generan cuadros depresivos lo cual puede ocasionar dependencia a sustancias o incluso pueden llegar a auto lastimarse, el síndrome no solo afecta su desarrollo laboral sino también su vida privada.

Para Lovo (2020) La productividad que genera un trabajador que no sufre del síndrome no es igual, el trabajador sano asegura una productividad eficaz, a comparación del porcentaje de trabajadores que presenta el síndrome. La importancia de abordar efectivamente el síndrome burnout va mucho más allá que lo individual, se convierte en una necesidad para toda la sociedad, La productividad y la economía en general dependen del rendimiento de la fuerza laboral, que se ve gravemente perjudicado y disminuido cuando el burnout no es reconocido.

Por lo que, esta investigación se enfocó en analizar cómo influye el síndrome de burnout con la productividad dentro de la empresa Metroil S.A.C. en el año 2023. Para ello, se llevará a cabo un estudio exhaustivo que explorará los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout en los trabajadores de la organización, así como sus posibles consecuencias en términos de productividad, satisfacción laboral y clima organizacional.

La presente investigación abordó el tema haciendo uso de dos variables: Productividad y el Síndrome de Burnout, es necesario referir que ambas variables son fundamentales en el ámbito laboral de las diferentes empresas, puesto que, la productividad debe ser entendida como un proceso o actividad que implica una serie de procedimientos a desarrollar y que conlleve a un final satisfactorio, en el sentido de dar un buen servicio, en este caso particular la empresa consorcio Metroil S.A.C., pretende hacer uso de estándares internacionales que le permita liderar este tipo de actividades.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del síndrome de burnout de la productividad en la empresa Metroil S.A.C., 2023. Por otro lado, los objetivos específicos fueron: a) determinar la influencia del síndrome de burnout en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C., 2023; b) Determinar la influencia del síndrome de burnout en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C.,2023.

De igual modo su hipótesis general fue: El síndrome de burnout influye significativamente en la productividad de la empresa Metroil S.A.C., 2023. Y las hipótesis específicas fueron: a) el síndrome de burnout influye significativamente en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023; b) el síndrome de burnout influye significativamente en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, en el cual se empleó una encuesta de opinión como técnica principal. Se creó un cuestionario virtual compartido con preguntas cerradas y alternativas tipo Likert que abordaban las variables de estudio.

El Capítulo I, el trabajo de investigación englobó la introducción, donde se presentó una breve contextualización del tema de estudio, los objetivos generales y específicos de la investigación.

En el Capítulo II, se profundizó en la problemática del estudio, describiendo el problema de manera detallada, estableciendo los objetivos específicos y las hipótesis, y justificando la importancia y relevancia del estudio.

El Capítulo III abarcó el marco teórico, que incluyó aspectos relevantes para la investigación, como los antecedentes a nivel internacional y nacional relacionados con el tema, las bases teóricas en las que se fundamentó el estudio y las definiciones de los términos asociados a las variables de investigación.

En el Capítulo IV, se detalló la metodología de la investigación, se explicó la operacionalización de las variables, las hipótesis que se evaluaron, el diseño de la investigación, la población y muestra estudiada, así como la técnica e instrumento utilizados para recolectar datos.

En el Capítulo V, se presentaron y analizaron los resultados obtenidos, interpretándolos adecuadamente para extraer conclusiones significativas.

Además, en el Capítulo VI se profundizó en la interpretación de los resultados obtenidos. Por otro lado, en el Capítulo VII se llevó a cabo la discusión de los resultados, lo que permitió contextualizarlos y contrastarlos con estudios previos o teorías relacionadas.

Finalmente, se presentaron las conclusiones y las recomendaciones que se guiaron principalmente de los objetivos establecidos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

Actualmente, las empresas buscan rendir el nivel adecuado del mercado, por lo que en varias empresas exigen el rendimiento óptimo de sus empleados, en ocasiones se sobre exige a los empleados para cumplir con las metas y objetivos laborales, lo cual puede generar fenómeno positivo como negativos, el “engagement más conocido como el compromiso organizacional el cual tiene vinculación psicológica al trabajo de carácter positivo, sin embargo su contra parte el síndrome de burnout es el agotamiento emocional relacionada al trabajo la cual genera conexión entre desafíos físicos y emocionales que impactan a la persona en su vida laboral y personal (Viveros & Fierro , 2020).

Roa (2021), a partir de una investigación evidenció que los trabajadores presentan un buen nivel de rendimiento dentro de sus puestos de trabajo, lo cual puede mejorar significativamente si existe una adecuada practica de calidad de vida laboral; esto quiere decir que cualquier organización que cumpla con los parámetros que señala los organismos internacionales evitara que sus colaboradores eviten tener el síndrome de Burnout, a partir de ello dependerá que las empresas entiendan que es necesario generar las condiciones adecuadas para su proceso de producción sea óptimo.

En el ámbito internacional, el autor Guasgua (2022) detallo que el estrés crónico en el trabajo produce el síndrome de Burnout, el cual afecta a los empleados sin importar su rango en la empresa perjudican su desempeño laboral. Lo que el autor buscó investigar fue el efecto que produce el síndrome burnout, los resultados reflejados mostraron que los empleados sufren de un estrés moderado, pero en caso no se trabaje puede genera que los empleados desarrollen el síndrome de burnout, como se observa el síndrome puede afectar a su productividad empresarial, dado que, si un empleado sufre de estrés o fatiga, no rinde de la misma manera generando perdidas a la empresa y ocasionado un desgaste emocional.

En el ámbito nacional, Arias (2023) demostró que el síndrome de burnout y la productividad están relacionadas de manera moderada, pero se mantiene la relación entre estos, El síndrome suele manifestarse cuando coinciden circunstancias tanto a nivel individual relacionadas con la tolerancia al estrés y la frustración, entre otros factores, como a nivel organizacional como deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, entre otros aspectos.

En el ámbito local, se demostró en la empresa altos niveles de estrés empresarial, fatiga y desmotivación el cual afecta considerablemente a la empresa. Los trabajadores que sufren de burnout pueden experimentar problemas de salud física y mental, lo que puede llevar a un aumento en las tasas de absentismo laboral y una disminución en la productividad, esto genera una menor eficiencia y calidad en el trabajo, lo que puede impactar en la competitividad y el rendimiento de las empresas locales, la baja productividad y el absentismo laboral pueden resultar en pérdidas económicas para las empresas.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cómo influye el síndrome de burnout en la productividad de la empresa Metroil S.A.C. - 2023?

2.3. Pregunta de investigación específicas

P.E.1: ¿Cómo influye el síndrome de burnout en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. - 2023?

P.E.2: ¿Cómo influye el síndrome de burnout en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. - 2023?

2.4. Objetivo General

Objetivo general

Determinar la influencia del síndrome de burnout de la productividad en la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la influencia del síndrome de burnout en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

O.E.2: Determinar la influencia del síndrome de burnout en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

2.6. Justificación e Importancia

2.6.1. Justificación

La justificación del estudio tuvo como propósito mejorar el conocimiento previo sobre las variables investigadas las cuales son la productividad y el síndrome de burnout desde una perspectiva teórica. No obstante, debido a la diversidad de personas involucradas, los resultados obtenidos no son aplicables de manera generalizada. La información que se recopiló tiene el potencial de proporcionar una mayor comprensión de las variables, y al concluir el estudio, será posible determinar si existe una relación entre ellas o no.

En el enfoque práctico se puede mencionar que el trabajo se basó en búsqueda de información en ciertos repositorios, como en recopilación de artículos científicos, esta información permitió que se obtenga más conocimiento con respecto al tema para así poder vincular las variables establecidas, por otro lado, el estudio que se presentó ayudara a la futura recolección de antecedentes o aclaración de dudas de quien los lea.

En cuanto a la justificación metodológica, el estudio empleó un instrumento de recolección de datos elaborado con el propósito de definir el concepto de las variables investigadas y evaluar la posible relación entre ellas. El empleo de este instrumento demostró su validez metodológica y sugirió un enfoque adecuado para analizar la población seleccionada.

2.6.2. Importancia

La presente investigación es importante porque permitió conocer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y su relación con la productividad en la empresa Metroil S. A. C.- 2023. Los aportes científicos de la investigación estuvieron enmarcados en cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con la productividad; a partir de ello se logró

establecer todo un proceso de investigación, con el fin de permitir su uso en posteriores investigaciones y trabajos de investigación futuros.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcance

La presente investigación se desarrolló con los 45 colaboradores técnicos de la empresa Metroil S. A. C. que está localizada en la ciudad de Lima, departamento de Lima.

2.7.2. Limitaciones

Respecto a las limitaciones, se ha encontrado resistencia por parte de los colaboradores de la organización, quienes muestran cierta desazón debido a la presión ejercida por sus jefes en relación con los procesos en curso. No obstante, estamos comprometidos a aportar soluciones que mejoren dichos procesos y, en consecuencia, brinden un servicio de mayor calidad.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Morales (2021), planteó analizar la incidencia del síndrome de burnout con la satisfacción laboral dentro de la compañía de servicios médicos Life and Hope S.A., de la ciudad de Quito, Ecuador. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 30 colaboradores la empresa mencionada, El instrumento utilizado fue el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23. El estudio mostró que el síndrome de burnout se presenta con niveles medios de agotamiento emocional, bajos niveles de despersonalización y altos niveles de realización personal. En cuanto a la satisfacción laboral, las dimensiones de supervisión, ambiente, prestaciones, intrínseca y participación mostraron niveles medios en sus factores respectivos. Se concluyó que por los resultados obtenidos es necesario implementar un plan de acción para mejorar las condiciones laborales y evitar el síndrome de burnout y la insatisfacción laboral entre los colaboradores.

Castro (2019), investigó determinar el síndrome burnout y el rendimiento laboral del personal de enfermería. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de campo, de tipo descriptivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 27 enfermeras que laboran en la institución en mención. Los instrumentos utilizados fueron el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el test de rendimiento laboral. Los resultados mostraron una tendencia a padecer burnout relacionado con los factores demográficos, asimismo, se evaluaron las 3 dimensiones del síndrome de burnout como cansancio emocional, despersonalización y realización personal, los cuales se correlacionaron con desempeño laboral y que dio efectos negativos en la productividad de los evaluados. Se concluyó que por los resultados obtenidos es necesario plantear estrategias para evitar el síndrome de burnout y sus consecuencias en el personal de enfermería.

Roa (2021), se enfocó en determinar el nivel de productividad y rendimiento en trabajadores de diferentes empresas en Bogotá. Se realizó un estudio de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo, la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de diferentes empresas de Bogotá tanto públicas como privadas. Los instrumentos utilizados para medir el nivel de rendimiento y productividad laboral fue la escala de rendimiento laboral. Los resultados evidenciaron que los trabajadores presentan un buen nivel de rendimiento dentro de sus puestos de trabajo, lo cual puede mejorar significativamente si existe una adecuada práctica de calidad de vida laboral. Se pudo concluir que según los resultados los participantes de la investigación tienen un buen nivel de rendimiento dentro de sus puestos de trabajo.

Vallejo (2021), realizó una investigación que se centró en identificar si existe una relación entre el clima laboral y la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental y transversal, conformada por 45 trabajadores de la Fundación Salinerito. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario cerrado con escala tipo Likert, el cual fue validado por expertos y por una prueba piloto el cual obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.835. Los resultados mostraron que no existe correlación entre el clima laboral y la productividad laboral en los trabajadores de la Fundación Salinerito. Se concluyó, que no se encontró ninguna relación entre el clima laboral y la productividad laboral en la Fundación Salinerito.

Gualli (2020) tuvo como principal objetivo determinar los factores del síndrome del burnout que afectan a los trabajadores en la productividad, de las lavanderías y tintorerías jean de la provincia del Tungurahua. Tuvo como enfoque cuantitativo, correlacional de nivel básico, la población consiste en empleadores de la empresa, un aproximado de 377, El instrumento utilizado fue de evaluación, los resultados mostraron, La conclusión establece que el comportamiento humano se divide en aspectos extrínsecos e intrínsecos, los cuales

abordan el entorno laboral y la personalidad del colaborador. Si estas necesidades no se satisfacen, se puede desarrollar el síndrome del burnout, lo que impacta negativamente en la productividad laboral.

Nacionales

Vásquez (2020), determinó la relación que existe entre síndrome de burnout y clima organizacional. Para ello la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo aplicativo de nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 100 enfermeros del Hospital Regional de Apurímac. Los instrumentos utilizados fueron el inventario burnout de Maslach (MBI) y la escala de clima y desarrollo organizacional (EDCO). Los resultados mostraron que existe una relación negativa débil entre el síndrome de burnout y clima organizacional, asimismo, se determinó la relación entre las dimensiones cansancio emocional que obtuvo una relación negativa débil, despersonalización tiene una relación negativa media y realización personal no guarda relación alguna. Se concluye, que a medida que se incrementa el clima organizacional estas tienen menor incidencia, en cuanto a la dimensión realización personal se concluye que no tiene relación con el clima organizacional el cual nos indica que la mejora del clima organizacional no garantizará que esta disminuya.

Castillo (2020), tuvo como objetivo determinar si los estresores laborales tienen una influencia positiva en el burnout en enfermeras de hospitales públicos de Lima Metropolitana. Para ello se utilizó una metodología de tipo ex post facto con un diseño de investigación empírica con estrategia asociativa y de tipo explicativo. La muestra estuvo conformada por 204 enfermeras que oscilan las edades de 24 a 58 años de 3 hospitales públicos de Lima. Los instrumentos utilizados fueron el inventario burnout de Maslach (MBI) y la escala de estresores laborales en enfermería (NSS). Los resultados mostraron que los estresores laborales tienen una influencia positiva y moderada en el burnout en personal de enfermería de hospitales públicos de Lima Metropolitana.

Veramendi (2022), buscó determinar la relación entre la depresión y la productividad laboral en el periodo de la pandemia del SARS-COV-2 en trabajadores de salud de la DIRESA-Huánuco-2020. Se realizó un estudio de diseño correlacional conformada por una muestra poblacional de 100 trabajadores de la Dirección Regional de Salud, el muestreo fue de tipo no probabilístico criterial por conveniencia, los instrumentos utilizados fueron: el inventario de depresión de Beck-II adaptado por Rivera (2014) y el cuestionario para medir la productividad laboral de Lorenzo (2018). Los resultados mostraron que existe una correlación negativa débil, lo que indicaría que no existe una relación significativa entre la depresión y la productividad laboral en el periodo de la pandemia del SARS-COV-2 en trabajadores de salud de la DIRESA-Huánuco-2020.

Palomino (2020), investigó la relación entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el centro de salud Acapulco-Callao, 2018. Se realizó un estudio de diseño no experimental de corte transversal, tipo básica de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo constituida por 82 colaboradores de la salud, el muestreo fue tipo probabilístico aleatorio simple obteniendo un total de 68 participantes, los instrumentos utilizados fueron: la lista de chequeo de habilidades sociales y el cuestionario de productividad laboral. Los resultados obtenidos fueron que el 52,9% del personal de salud obtuvieron niveles altos, el 19,1% niveles medios y el 27,9% niveles bajos en la lista de chequeo de habilidades sociales. Mientras que, en el cuestionario de productividad laboral, el 52,9% alcanzo niveles altos, el 7,4% niveles medios y el 39,7% niveles bajos. Se concluyó que sí existe una relación directa entre las habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal de salud en el centro de salud Acapulco-Callao, 2018.

Castillo (2020) buscó determinar la relación del Síndrome de Burnout y productividad en la empresa LV & JC DISTRIBUIDORES SAC, Los Olivos, 2020. El enfoque utilizado en este estudio fue cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo

correlacional, tipo aplicada y método hipotético deductivo. La población estuvo compuesta por 36 trabajadores. Los resultados de la prueba de hipótesis mostraron un coeficiente de correlación Rho Spearman de -0,663 y una significancia de 0,000. Estos hallazgos indican que existe una relación negativa considerable, lo que lleva a concluir que hay una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la productividad.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Variable dependiente Productividad

Definiciones de Productividad

Según Gutiérrez (2010), la productividad se refiere a los resultados obtenidos en un proceso o sistema, por lo que aumentar la productividad significa lograr mejores resultados, contabilizando los recursos utilizados para producirlos. Por lo que necesita ser medida para evaluar óptimamente los recursos utilizados para lograr un resultado en particular. Asimismo, está conformada por dos indicadores: la eficiencia y la eficacia.

Para Tito (2022), la productividad puede definirse como los recursos utilizados para obtener productos o servicios necesarios, a partir de los cuales se puede formar relaciones entre recursos y actividades de trabajo para obtener un cociente de producción, donde a mayor producción de servicios o productos utilizando el mismo trabajo, la productividad avanzará, o también si hay menos esfuerzo o insumos para la misma producción, esto también evidenciará un progreso en la productividad.

Rodríguez (2006), la define como un indicador que evidencia que tan bien se utilizan los recursos humanos y de producción para el producto o servicio recibido. También se puede definir como maximizar el valor real de la producción obtenida.

Indicadores de la productividad laboral

Efectividad

Es la relación del resultado logrado y los recursos utilizados, el cual puede ser utilizado para medir el logro de la meta planificada. La efectividad está relacionada con la productividad al influir en el logro de mejores y más grandes resultados (Gutierrez, 2010).

Eficacia

Es el grado en que una empresa consigue resultados relacionados con las actividades laborales de los trabajadores. Para esto, por lo general se utilizan inventarios, ganancias y utilidades para comparar el desempeño de los trabajadores con el de otras empresas, instituciones u organizaciones. De esta forma, generan un conocimiento sobre la eficacia del funcionamiento de la organización. Gracias a eso los directivos y ejecutivos deben realizar actividades flexibles para agilizar la toma de decisiones con respecto a creación de los mejores productos y servicios. En resumen, la eficacia consiste en realizar las cosas bien, utilizando mejores esfuerzos y recursos para alcanzar metas y objetivos precisos (Jones , 2013)

Eficiencia

Con respecto a la eficiencia, refiere que se trata de la designación de los recursos tanto humanos como materiales y al uso adecuado que se les dé a estos dentro de las organizaciones. De esta forma, a través del reclutamiento y selección de recursos humanos, tanto las personas como las empresas podrán lograr sus objetivos tanto empresariales como personales.

Es a través de estos indicadores que se puede medir completamente la productividad.

Dimensiones de la productividad

Muchos autores han propuesto que el factor humano influye en la productividad y el desempeño organizacional. Tales influencias incluyen procesos psicológicos como psicosociales difíciles de cuantificar (Robbins & Judge, 2009). Por lo que es importante que las personas que dirigen las organizaciones conozcan que es lo que impulsa a las personas a la acción y al trabajo para satisfacer sus deseos, intereses y expectativas personales con entusiasmo y constancia, conectándose con otros que comparten los mismos intereses para lograr los objetivos de la organización. A continuación, se han identificado dos dimensiones con respecto al actuar individual y colectivo de las personas que influyen en la productividad dentro de la organización estos son:

Dimensión psicológica

Se refiere a las necesidades personales que deben ser satisfechas. Constituye todos los procesos psicológicos internos del individuo como resultado de sus expectativas y necesidades. Estos procesos están relacionados con la felicidad, la satisfacción y la motivación, dentro del área de trabajo y la actitud hacia el aprendizaje. Asimismo, encontramos aspectos igual de importantes como: autoeficacia, equidad, reconocimiento de resultados, responsabilidad, equipo de apoyo y conciencia laboral. Estos procesos energizan a los empleados influyendo en la motivación, el discernimiento, el compromiso, la participación y la satisfacción, los cuales inciden sobre el desempeño laboral individual.

Dimensión psicosocial

Se refiere a la forma de comportarnos al momento de interactuar con otras personas. La interacción con otras personas es fundamental en los procesos psicosociales, los cuales influyen en el rendimiento grupal y el comportamiento. Estos procesos incluyen aspectos como liderazgo, clima organizacional y cultura laboral. En esta dimensión psicosocial, se destacan especialmente temas como el cambio organizacional, la cultura

en la organización, el liderazgo, la participación, el conflicto y la toma de decisiones.

Factores humanos que influyen en la productividad

Para Marvel et al. (2011), se pueden clasificar como factores individuales, factores grupales y factores organizacionales. Cuando los factores aparecen en solo individuo se llaman factores individuales y cuando aparecen en los grupos son llamados factores de grupo, los cuales al interactúan sobre los procesos psicológicos y psicosociales que tienen lugar dentro de la organización. A continuación, detallaremos los factores más relevantes en la productividad:

Factores individuales

Motivación

Varios estudios han identificado una conexión o influencia entre la motivación y los resultados de una organización, así como en la productividad general. Estos hallazgos sugieren que la necesidad de logro varía en cada individuo y surge cuando la persona es consciente de que su acción puede influir en el resultado deseado. (Duarte , 2011). En consecuencia, mantener constantemente un alto nivel de motivación producirá un excelente desempeño en la empresa. Asimismo, fomentar actitudes y comportamientos deseados en el personal, conducirá a aumentar la productividad y competitividad de la empresa.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un estado afectivo y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, que es el resultado del trabajo que se realiza o de las experiencias que vivimos al realizarlo (Robbins & Judge, 2009). En cuanto a la relación de la satisfacción y la productividad ha habido muchos estudios al respecto. Algunos autores afirman que la satisfacción en el trabajo aumenta la productividad o es un indicador de la productividad. Por lo que la satisfacción en el trabajo influye positivamente

en la productividad de las organizaciones. Asimismo, Vargas (2008) señala que la satisfacción laboral incide en forma directa en la productividad.

Identificación, compromiso e implicación

Diversos autores han señalado que la identificación con la organización y, el compromiso organizacional, son conceptos psicológicos que se consideran como dimensiones de las actitudes hacia el trabajo. Estos aspectos son especialmente relevantes para las organizaciones, ya que influyen en el comportamiento individual y, por ende, afectan la productividad y el desempeño general de las empresas (Robbins & Judge, 2009).

La vinculación emocional y el compromiso con la organización, así como el grado de implicación con el trabajo, representan aspectos psicológicos cruciales para el individuo en relación con su empleo. Estos factores reflejan la importancia que la persona atribuye a su actividad laboral y la conexión emocional que establece con ella. La identificación con el trabajo está determinada por el conocimiento que la persona tiene sobre el proceso y la percepción de su responsabilidad en los resultados obtenidos (Marvel et al., 2011).

Competencias

Las competencias se refieren a las cualidades innatas de las personas o el conjunto de habilidades, rasgos de personalidad y conocimientos que les permiten rendir eficientemente en su trabajo, contribuyendo así al logro de los objetivos de la organización. Estas competencias abarcan tanto los conocimientos técnicos como las habilidades interpersonales del individuo (Robbins & Judge, 2009).

Factores grupales

Cohesión

La cohesión es un fenómeno de dimensión psicosocial que se manifiesta en los grupos y que mantiene a los individuos unidos y vinculados afectivamente, en la consecución de objetivos comunes. Una fuerte cohesión, también denominada nivel de desarrollo grupal, permite a los individuos que forman parte de los grupos ser más eficientes y productivos (Marvel et al., 2011).

Participación

Es un proceso psicosocial, que se manifiesta cuando el individuo decide incorporar su conocimiento en la toma de decisiones la cual es recibida dentro de la organización. La forma de participación y el contexto en el que se emplean técnicas participativas, determinan el alcance de cualquier efecto positivo sobre el rendimiento. Consecuentemente, un alto grado de participación en el trabajo eleva la motivación y la satisfacción en el trabajo, así como el compromiso con la organización (Marvel et al., 2011).

Conflicto

El conflicto es inherente a los procesos que tienen lugar dentro de los equipos. El manejo efectivo de disputas dentro de una organización a través de la implementación de mecanismos de negociación y resolución de disputas puede reducir los costos laborales organizacionales y reducir la pérdida de productividad y la degradación del desempeño. Los mecanismos pueden incluir mejorar las relaciones interpersonales y utilizar el aprendizaje de conflictos bien manejados (Marvel et al., 2011).

Factores organizacionales

Cultura organizacional

La cultura es un fenómeno con una dimensión psicosocial que se manifiesta Producto de un conjunto de creencias y valores compartidos dentro de una organización, el marco estratégico de la organización (misión, visión, valores, política y estrategia) y su estructura. Afecta a individuos y grupos, directamente relacionado con el desempeño de la organización (Marvel et al., 2011).

Liderazgo

Al respecto, Robbins y Judge (2009) argumentan que el liderazgo efectivo promueve Facilitar mecanismos para mejorar la calidad, la productividad y la utilización de recursos. el liderazgo es un fenómeno de dimensiones psicosociales que incide sobre los individuos y los grupos. Está determinado por la cultura de la organización e incide directamente en sus resultados. El líder motiva, brinda formación para conseguir las competencias requeridas por la organización, establece vínculos con las personas y representa la cultura de la organización mediante el modelaje.

Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización. Es el resultado de la percepción colectiva de los empleados sobre diversos aspectos de su entorno laboral, como las políticas y prácticas de gestión, la comunicación interna, las relaciones entre compañeros y superiores, el estilo de liderazgo, las oportunidades de desarrollo, entre otros. (Marvel et al., 2011).

3.2.2. Variable independiente Síndrome de Burnout

Definición

El síndrome de burnout, conocido también como el síndrome del quemado es reconocido por la OMS como un factor que impacta directamente no

solo en el trabajo del profesional, sino también en su propia salud y en su vida cotidiana, perjudicando su calidad de vida (Dominguez, 2018).

Según Maslach (1976) es definida como “un estrés crónico el cual es producido por las constantes interacciones que tienen las personas que brindan una atención asistencial, generando un desgaste emocional en ellas”. Mas adelante, Maslach y Jackson (1997) la definirían como un síndrome tridimensional, que se manifiestan a través de conductas propias de estrés laboral. Estas dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y dificultad para la realización personal, las cuales serán abordadas en el siguiente punto.

Shirom (2010) refiere que el burnout está relacionado con la pérdida de energía en las personas, definiéndola como “un conjunto de síntomas que causan desgaste físico, emocional y cognitivo”. A los que también hay que agregarles otros factores como los culturales, académicos, ocupacionales y de la personalidad.

Se distingue el burnout del estrés, definiéndola como un proceso crónico permanente que afecta a los trabajadores que atienden personas como son: el personal médico, maestros, guardias, deportistas, etc. Y personas que suelen encontrarse altamente comprometidas con su trabajo. De igual forma, lo diferencia de la depresión ya que el burnout nace de las interacciones con los demás y de los centros laborales tóxicos; muy diferentes a la depresión que a pesar que genera consecuencias negativas sobre las relaciones interpersonales, no está causada por estas.

Por su parte, Hombrados (Martinez, 2010) propone una definición más conductual del burnout, considerando que se trata de un conjunto de respuestas motoras y fisiológicas antes situaciones laborales de alta exigencia y continuas demandas de tiempo. Las cuales repercuten sobre el trabajo y la salud de los trabajadores dando lugar al desarrollo del síndrome.

Dimensiones del síndrome de burnout según Maslach

El síndrome de burnout presenta las siguientes dimensiones (Medina , 2017):

Agotamiento emocional

Esta primera dimensión se caracteriza por la pérdida de energía y vitalidad. La fatiga física va aumentando gradualmente en la persona, por lo que va sintiendo el agotamiento físico y mental con dificultades serias para concentrarse, retener conceptos y pensar de manera efectiva. Al principio, los síntomas son similares a la depresión, pero este será el primer signo para pasar al siguiente síntoma.

Despersonalización

La segunda dimensión se puede confundir con otro síntoma psicótico con el que no tiene relación. La despersonalización por burnout puede definirse como una actitud negativa de los trabajadores hacia los clientes de la empresa, apareciendo un distanciamiento emocional progresivo, una fuerte irritabilidad y rechazo hacia quienes se les presta el servicio.

Baja realización personal

Esta tercera dimensión del síndrome de Burnout hace referencia al sentimiento de insuficiencia y frustración que el trabajador agotado llega a ver como imposible lograr sus metas y expectativas. La autoestima del trabajador cae significativamente, ocasionando una mayor ineficiencia laboral.

Modelos del síndrome de burnout

Modelo de Maslach y Jackson

Esta teoría consiste en que “la persona tiene problemas para afrontar las diferentes situaciones laborales, presentando una inadecuada interacción entre el trabajador, el lugar de trabajo, colegas, estudiantes, entre otros. Causando un estrés constante y un desgaste psicológico con la sensación

de incapacidad para cumplir con las demandas (Maslach et al., 1997). Asimismo, propone 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; las cuales están relacionadas con el nivel de involucramiento que la persona tiene con su trabajo y con la forma en que su compromiso laboral es afectado.

De acuerdo con la nueva mirada de esta teoría, se han propuesto factores que influyen en el compromiso laboral y en la prevención de la aparición de síntomas del burnout, Según Maslach (Maslach C. , 1976) estos son:

Carga de trabajo

Si la carga de trabajo cualitativa o cuantitativa es excesiva y crónica, el trabajador no tiene la oportunidad de descansar y recuperarse para una nueva tarea; provocando la pérdida de la capacidad de afrontamiento y el desgaste emocional. Si en caso, la demanda es excesiva o esporádica, habrá un menor riesgo de agotamiento, volviendo la carga tolerable y desarrollando las habilidades de afrontamiento.

Control

Este factor se ve principalmente en conflictos de roles cuando el trabajador no sabe qué hacer y sus acciones son restringidas. Está fuertemente relacionado con la dimensión de desgaste.

Recompensa

Se percibe como un incentivo material o social, así como una oportunidad de trabajo y se expresa en el reconocimiento de todos los actores involucrados en el trabajo. Este factor tiene una relación importante con un sentido de eficacia.

Comunidad

Consiste en las relaciones que el trabajador establece con los otros miembros de su lugar de trabajo, como supervisores y compañeros; donde el apoyo recibido de ellos está relacionado positivamente con el logro de las metas.

Congruencia trabajo-persona

Esta teoría sugiere que cuanto mayor sea la incongruencia, mayor será la tendencia al agotamiento, y cuanto mayor sea la congruencia, mayor será la tendencia al compromiso. Por lo que, si una persona ya ha desarrollado una de las dimensiones de burnout, la incongruencia puede hacer que el síndrome se presente plenamente, mientras que si aún se percibe congruencia el cuadro aún puede ser reversible.

Modelo de la competencia social de Harrison

El autor de este modelo es Harrison (2016) quien se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la competencia percibida en función del síndrome de burnout. Explicando que gran parte de los trabajadores que se dedican a las profesiones de servicio poseen una alta motivación por ayudar a los demás, pero que existen factores en el ámbito laboral que facilitan o dificultan la eficiencia del trabajador. Si en caso hay factores de apoyo junto con una alta motivación los resultados serán beneficiosos; porque aumentará la eficacia percibida y la competencia social. Al contrario, si existen obstáculos en el contexto laboral que dificulten el logro de las metas, la autoeficacia disminuirá. Y si estas condiciones persisten por largo tiempo el síndrome de burnout se desarrollará.

Este modelo señala que la competencia social se aplica sobre todo en los profesionales que mantienen expectativas altas en el logro de sus metas y que buscan ayudar a los demás en diferentes situaciones, más allá que solo brindar palabras de motivación.

Modelo de la autoeficacia profesional de Thompson, Page y Cooper

Thompson et al. (2003) señala que el síndrome de burnout está relacionado con cuatro variables: las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto, el nivel de autoconciencia, expectativas de éxito personal y los sentimientos de autoconfianza.

Asimismo, estos autores sugieren que cuando hay fracasos repetidos en el logro de metas laborales acompañado de una alta conciencia de las discrepancias percibidas o esperadas entre demandas y recursos, se tiende a utilizar una estrategia de afrontamiento de “retirada mental o conductual” de la situación estresante. Un patrón de retirada sería la despersonalización, la cual tiene por finalidad reducir las discrepancias percibidas en el logro de las metas laborales.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Para Martínez (2010), la mayoría de los efectos del síndrome de quemado son de naturaleza emocional. Esto se explica en la definición operativa que Maslach hizo en la construcción de su escala, donde 12 de los 22 ítems hacen referencia a un factor emocional que suele asociarse con la depresión, como es la sensación de fracaso, baja autoestima, rabia, disgusto y agresividad. Estos síntomas cognitivos son de gran importancia porque al principio del desarrollo del síndrome hay un desajuste entre las expectativas laborales y la realidad de estas, lo que lleva a la depresión y a una frustración que son síntomas propios del burnout. Además, la segunda dimensión que Maslach y Leiter (1997) dan al burnout, es decir, la despersonalización, tendrían una conexión con el área cognitiva, que se manifiesta como autocrítica radical, desvalorización personal, el cual puede llevar al “auto sabotaje”, la desconfianza. e indiferencia al trabajo.

Por otro lado, otras de las consecuencias que presentan los trabajadores son alteraciones fisiológicas, con síntomas que incluyen dolor de cabeza, dolor muscular en la zona de la espalda, náuseas, pérdida de audición, úlceras, anorexia, disfunción sexual y trastornos del sueño. Asimismo, pueden aparecer o incrementarse las enfermedades psicosomáticas y la fatiga crónica.

En cuanto al impacto del burnout en el área social, esta se relaciona con la organización del trabajo que desempeña la persona, donde se presenta un aislamiento y alejamiento por toda forma de interacción social. Asimismo, se ha observado que las personas con un alto grado de burnout se sienten insatisfechas con su pareja y suelen sentirse irritados, malhumorados y tensos dentro de su familia. Esta situación incide particularmente en la evitación de contacto con los demás.

3.3. Marco Conceptual

- ***Productividad***

De La Hoz y Morelos (2017). La productividad se puede entender como la evaluación de la eficiencia en la utilización de los recursos de una empresa para la producción de bienes y servicios, expresada como la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados. Esta relación es esencial para satisfacer las necesidades de la sociedad y mejorar la estrategia empresarial. En términos visuales, la productividad puede representarse como la relación entre la cantidad de productos o servicios generados y los recursos invertidos en su producción.

- ***Síndrome de Burnout***

Según Maslach (1997). Es definida como “un estrés crónico el cual es producido por las constantes interacciones que tienen las personas que brindan una atención asistencial, generando un desgaste emocional en ellas”. Mas adelante, Maslach y Jackson (1976) la definirían como un síndrome tridimensional, que se manifiestan a través de conductas propias de estrés laboral. Estas dimensiones son: agotamiento emocional, despersonalización y dificultad para la realización personal, las cuales serán abordadas en el siguiente punto.

IV. METODOLOGIA

4.1. Tipo y nivel de Investigación

La presente investigación tiene su enfoque a estándares de nivel cuantitativo por donde utilizamos a recurrir datos para poder probar nuestra hipótesis con una medición de análisis estadístico y numérico al fin de retribuir teorías de nuestros antecedentes, revistas y libros y comprobar nuestras teorías.

La presente investigación es no experimental descriptiva también conocida como la investigación estadística se describirán datos de la empresa y las características de la población y todo el fenómeno de estudio por donde aplicaremos las preguntas quien, que, donde, cuando y como. Se plantea a través de los objetivos transversal.

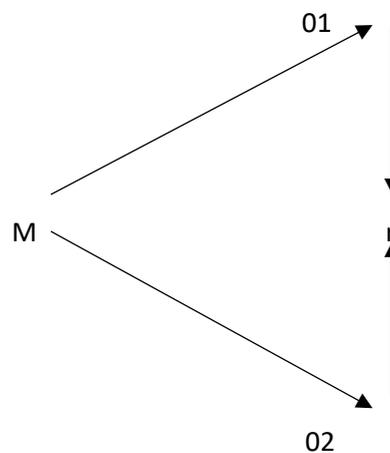
Hernández y Fernández (2014) indican que la investigación es descriptiva-correlacional, cuyo objetivo es entender la relación existente entre ambas variables, categorías o conceptos en un contexto específico.

Como consecuencia, la presente investigación busco establecer la relación entre las variables de estudio.

4.2. Diseñor de la investigacion

La investigación tiene el siguiente diseño:

- *Diseño: Descriptivo-correlacional.*



Donde comprende en:

M= muestra poblacional

V1= Productividad.

V2= Síndrome de Burnout.

r= correlación entre dichas variables.

4.3. Hipotesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general

El síndrome de burnout influye significativamente en la productividad de la empresa Metroil S.A.C. – 2023

4.3.2. Hipótesis específicas

H.E.1: El síndrome de burnout influye significativamente en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

H.E.2: El síndrome de burnout influye significativamente en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

4.4. Identificación de las Variables

Variable dependiente: Productividad

Dimensiones:

- Eficacia
- Eficiencia

Variable independiente: Síndrome de Burnout

Dimensiones:

- Agotamiento potencial
- Despersonalización
- Realización personal

4.5. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable Productividad

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICAS
De acuerdo del autor Gutiérrez (2014), la productividad se refiere a los resultados obtenidos en un proceso o sistema, por lo que aumentar la productividad significa lograr mejores resultados, contabilizando los recursos utilizados para producirlos.	Eficacia	Eficacia al realizar actividades	1,2	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Nivel: Alto (63-85) Medio (40-62) Bajo (17-39)	Cualitativa Ordinaria
		Eficacia en la generación de valor	3,4			
		Eficacia en la utilización de recursos	5,6			
		Eficacia en la comunicación	7,8			
		Eficacia en el desarrollo de problemas	9,10			
	Eficiencias	Eficiencia en su manejo de recursos	11,12			
		Eficiencia en cuanto al tiempo	13,14			
		Eficiencia en el ambiente laboral	15,16			
		Eficiencia en la meta presupuestaria	17,18			

Eficiencia en las capacitaciones brindadas
19,20

Tabla 2

Variable Síndrome de Burnout

VARABLE	DIMENSIONES	INDICADPORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGO	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICAS
Según Maslach (1976) es definida como "un estrés crónico el cual es producido por las constantes interacciones que tienen las personas que brindan una atención asistencial, generando un desgaste emocional en ellas".	Agotamiento emocional	- Exhausto - Cansancio	1,2,3,6,8,13,14,16,20.	Nunca (0) Pocas veces al año (1)	Niveles: Alto (49-54) Medio (31-48) Bajo (20-30)	Cualitativa ordinal
	Despersonalización	- Actitudes - Distanciamiento - Frialdad	10,11,15,22.	<una vez al mes (2) Unas pocas veces al mes (3)		
	Realización personal	- Autoeficacia - Realización personal - Actividad laboral	4,7,9,12,17,18,19,21.	Una vez a la semana (4) Pocas veces a la semana (5) Todos los días (6)		

4.6. Población - muestra

La población de estudio se refiere al conjunto completo de individuos, objetos o eventos que comparten una característica común y que son objeto de interés para la investigación. Es importante delimitar la población al inicio del estudio ya que esto va a influir en la muestra (Condori, 2020).

La población estuvo conformada por personas, equipos y todos los recursos de la empresa Metroil S. A. C. La investigación se desarrolló con 45 colaboradores.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La encuesta es una técnica de recopilación de datos que consiste en adquirir información a partir de preguntas dirigidas a la población escogida, esta encuesta se compone de una serie de preguntas estructuradas de manera cuidadosa con el propósito de recopilar toda la información necesaria (Hernández & Duana, 2020).

La investigación desarrollada utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos los cuestionarios, a través de los instrumentos se obtuvo la recolección de información de los evaluados que en este caso son colaboradores de la empresa Metroil S. A. C.

Tabla 3

Análisis de la Confiabilidad de los Instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Productividad	0.928	20
Síndrome de Burnout	0.911	22

De la tabla 4 se observa que los instrumentos para medir la Productividad y el Síndrome de Burnout presentaron medidas de confiabilidad de 0.928 y 0.911 respectivamente, los cuales indicaron que fueron óptimos para su implementación.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

La presente investigación desarrolló un conjunto de procedimientos estadísticos generando la muestra a utilizar y a su vez el procesamiento

de datos se realizó a través del programa estadístico SPSS 26 para Windows, permitiendo explicar la relación entre las variables Síndrome de Burnout y la productividad en la en la empresa Metroil S. A. C., a través del análisis descriptivo e inferencial.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 4

Resultado de la Variable Productividad

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	63-85	13	28.9%
Medio	40-62	32	71.1%
Bajo	17-39	0	0.0%
Total		45	100.0%

Figura 1

Resultado Porcentual de la Variable Productividad

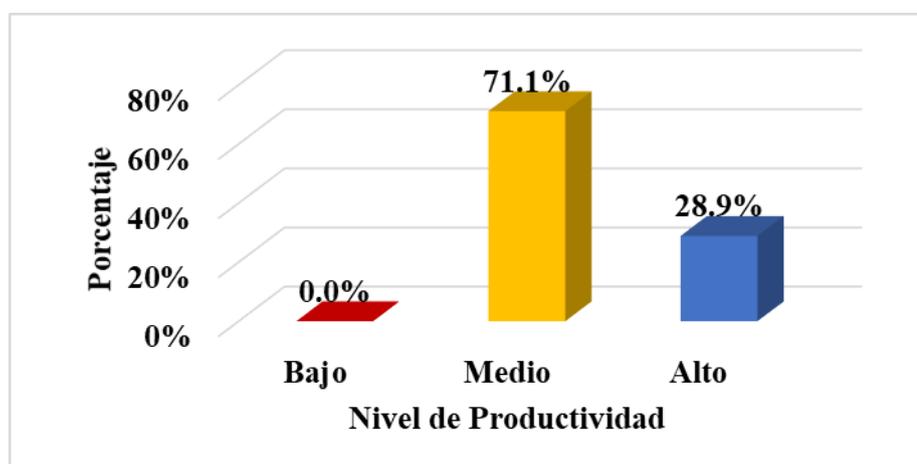


Tabla 5

Resultado de las Dimensiones de la Variable Productividad

Dimensiones	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Eficacia	Bajo	22-26	9	20.0%
	Medio	27-33	26	57.8%
	Alto	34-37	10	22.2%
	Total		45	100%
Eficiencia	Bajo	24-26	5	11.1%
	Medio	27-32	32	71.1%
	Alto	33-37	8	17.8%
	Total		45	100%

Figura 2

Resultado de las Dimensiones de la Variable Productividad

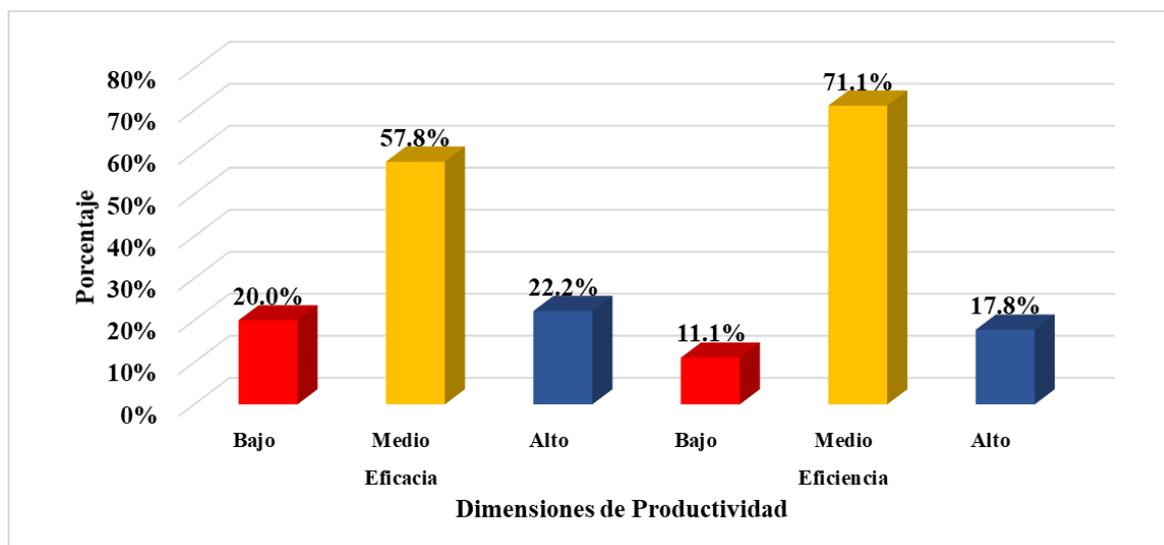


Tabla 6

Resultado de la Variable Síndrome Burnout

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	49-54	16	35.6%
Medio	31-48	29	64.4%
Bajo	20-30	0	0.0%
Total		45	100.0%

Figura 3

Resultado Porcentual de la Variable Síndrome Burnout

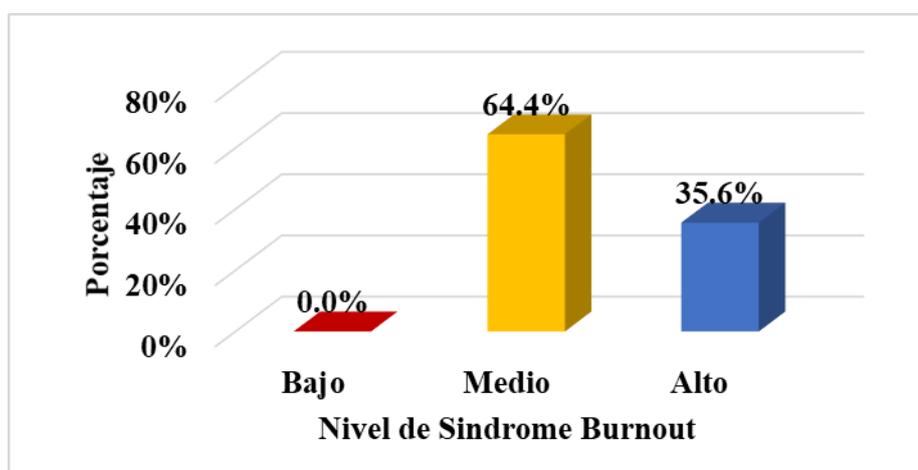
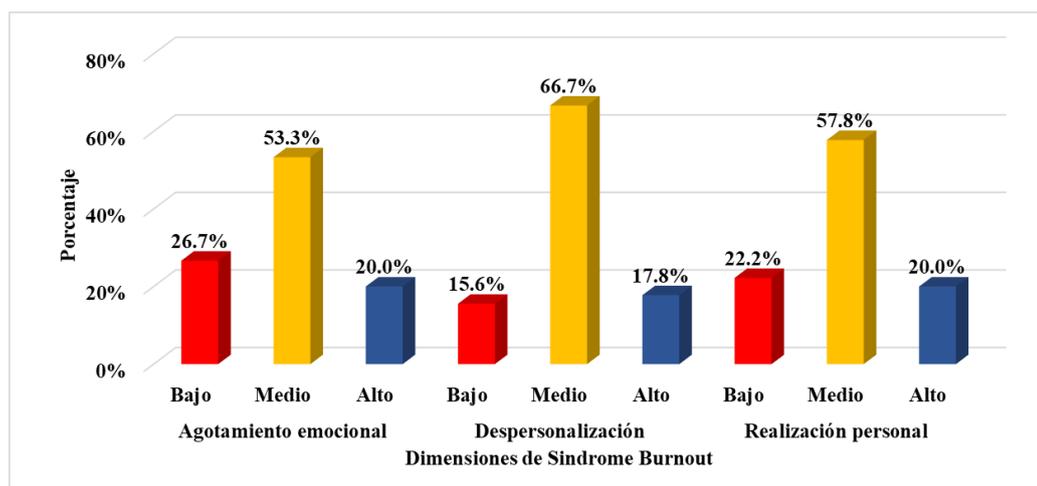


Tabla 7*Resultado de las Dimensiones de la Variable Síndrome Burnout*

Dimensiones	Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Agotamiento emocional	Bajo	10-14	12	26.7%
	Medio	15-20	24	53.3%
	Alto	21-27	9	20.0%
Despersonalización	Bajo	4-6	7	15.6%
	Medio	7-10	30	66.7%
	Alto	11-14	8	17.8%
Realización personal	Bajo	15-18	10	22.2%
	Medio	19-22	26	57.8%
	Alto	23-26	9	20.0%
Total			45	100.0%

Figura 4*Resultado Porcentual de las Dimensiones de la Variable Síndrome Burnout***Tabla 8***Resultado de la Relación Productividad y Síndrome de Burnout*

		Síndrome Burnout		Total
		Medio	Alto	
Productividad	Medio	Frecuencia	16	16
		Porcentaje	35.6%	35.6%
	Alto	Frecuencia	13	0
		Porcentaje	28.9%	0.0%
Total		Frecuencia	29	16
		Porcentaje	64.4%	35.6%
				45
				100.0%

Tabla 9*Resultado de la Relación Eficacia y Síndrome de Burnout*

			Síndrome Burnout		Total
			Medio	Alto	
Eficacia	Bajo	Frecuencia	1	8	9
		Porcentaje	2.2%	17.8%	20.0%
	Medio	Frecuencia	18	8	26
		Porcentaje	40.0%	17.8%	57.8%
	Alto	Frecuencia	10	0	10
		Porcentaje	22.2%	0.0%	22.2%
Total		Frecuencia	29	16	45
		Porcentaje	64.4%	35.6%	100.0%

Tabla 10*Resultado de la Relación Eficiencia y Síndrome de Burnout*

			Síndrome Burnout		Total
			Medio	Alto	
Eficiencia	Bajo	Frecuencia	2	3	5
		Porcentaje	4.4%	6.7%	11.1%
	Medio	Frecuencia	19	13	32
		Porcentaje	42.2%	28.9%	71.1%
	Alto	Frecuencia	8	0	8
		Porcentaje	17.8%	0.0%	17.8%
Total		Frecuencia	29	16	45
		Porcentaje	64.4%	35.6%	100.0%

Tabla 11*Resultado de la Normalidad de las Variables y Dimensiones*

Variable y dimensiones	Shapiro – Wilk (n<50)			¿Normalidad?
	Estadístico	gl	Sig.	
Síndrome Burnout	,959	45	,112	Sí
Agotamiento emocional	,959	45	,108	Sí
Despersonalización	,973	45	,375	Sí
Realización personal	,962	45	,141	Sí
Productividad	,987	45	,874	Sí
Eficacia	,965	45	,194	Sí
Eficiencia	,969	45	,256	Sí

5.2. Interpretación de resultados

La tabla 3 y figura 1, evidencia que en el cuestionario productividad sobre una muestra de 45 personas representada por el 100%, el 71.1% predominó el nivel medio, y el 28.9% alcanzaron el nivel alto, en la empresa Metroil S.A.C.- 2023

La tabla 4 y figura 2, evidencia que en el cuestionario productividad sobre una muestra de 45 personas representada por el 100%, en la dimensión eficacia el 57.8% predominó el nivel medio, seguido del nivel alto con 22.2% y bajo con 20.0%. También, en la dimensión eficacia el 71.1% predominó el nivel medio, seguido del nivel alto con 17.8% y abajo con 11.1%, en la empresa Metroil S.A.C.- 2023

La tabla 5 y figura 3, se evidencia que en el cuestionario Síndrome Burnout sobre una muestra de 45 personas representada por el 100%, el 64.4% predominó el nivel medio, y el 35.6% alcanzaron el nivel alto, en la empresa Metroil S.A.C.- 2023.

La tabla 6 y figura 4, se evidencia que en el cuestionario Síndrome Burnout sobre una muestra de 45 personas representada por el 100%, en la dimensión agotamiento emocional el 53.3% predominó el nivel medio, seguido del nivel bajo con 26.7% y alto con 20.0%. También, en la dimensión despersonalización el 66.7% predominó el nivel medio, seguido del nivel alto con 17.8% y abajo con 15.6%. Finalmente, en la dimensión realización personal el 57.8% predominó el nivel medio, seguido del nivel bajo con 22.2% y alto con 20.0%, en la empresa Metroil S.A.C.- 2023.

Según la tabla 7, se visualiza que solo el 28.9% de encuestados indicaron que la relación entre la productividad es alta y síndrome de Burnout es medio; el 35.6% de encuestados indicaron que la relación productividad es medio y síndrome de Burnout es medio, finalmente el 35.6% de encuestados indicaron que la relación entre productividad es medio y síndrome de Burnout es alto. Entonces de acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que la productividad es alta con 71.1% y síndrome de Burnout es medio con un 64.4% en la empresa Metroil S.A.C.- 2023

Según la tabla 8, se visualiza que solo el 40.0% de encuestados indicaron que la relación entre la eficacia es medio y síndrome de Burnout es medio; 22.2% de encuestados indicaron que la relación eficacia es alto y síndrome de Burnout es medio, finalmente el 17.8% de encuestados indicaron que la relación entre eficacia es medio y síndrome de Burnout es medio y el 17.8% de encuestados indicaron que la relación entre eficacia es bajo y síndrome de Burnout es alto. Entonces de acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que la eficacia es medio con 57.8% y síndrome de Burnout es medio con un 64.4% en la empresa Metroil S.A.C.- 2023

Según la tabla 9, se visualiza que solo el 42.2% de encuestados indicaron que la relación entre la eficiencia es medio y síndrome de Burnout es medio; 17.8% de encuestados indicaron que la relación eficiencia es alto y síndrome de Burnout es medio, finalmente el 28.9% de encuestados indicaron que la relación entre eficiencia es medio y síndrome de Burnout es medio y el 6.7% de encuestados indicaron que la relación entre eficiencia es bajo y síndrome de Burnout es alto. Entonces de acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que la eficiencia es medio con 71.1% y síndrome de Burnout es medio con un 64.4% en la empresa Metroil S.A.C.- 2023

En la tabla 10, la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk ($n < 50$) se pudo evidenciar que las variables y dimensiones tienen normalidad los datos ($p > 0.05$), por lo tanto, se usará pruebas paramétricas para evaluar la relación entre dos variables: prueba de Pearson.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Hipótesis general:

H1: El síndrome de burnout influye significativamente en la productividad de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Ho: El síndrome de burnout no influye significativamente en la productividad de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Tabla 12

Resumen del Modelo 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.735	0.540	0.530	3.86705

Se observa que el primer modelo de regresión lineal presentó un coeficiente de determinación de 0.540, lo cual indicó que de toda la variabilidad de la productividad un 54% es explicado por el síndrome de burnout.

Tabla 13

Prueba ANOVA - Modelo 1

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	756.176	1	756.176	50.567	,000
	Residuo	643.024	43	14.954		
	Total	1399.200	44			

De la tabla 13 se observa que la prueba ANOVA presentó una significancia menor de 0.05, lo cual indicó que el primer modelo estimado es significativo explicando la productividad.

Tabla 14*Análisis de los Coeficientes del Modelo 1*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Desv. Error	Beta			
1	Constante	91.279	4.511	20.236	0.000	
	Síndrome de Burnout	-0.683	0.096	-0.735	-7.111	0.000

De la tabla 14 se observa que el síndrome de Burnout fue significativo ($t=-7.111$, $\text{sig.}<0.05$) para explicar la productividad, donde al aumentar el síndrome se observa una reducción de la productividad. Por lo que se concluye que el síndrome de burnout influye significativamente en la productividad de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Hipótesis específica 1:

H1: El síndrome de burnout influye significativamente en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Ho: El síndrome de burnout no influye significativamente en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Tabla 15*Resumen del Modelo 2*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
2	0.676	0.457	0.444	2.81888

Se observa que el segundo modelo de regresión lineal presentó un coeficiente de determinación de 0.457, lo cual indicó que de toda la variabilidad de la eficacia un 45.7% es explicado por el síndrome de burnout.

Tabla 16*Prueba ANOVA - Modelo 2*

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
2	Regresión	287.296	1	287.296	36.156	,000
	Residuo	341.682	43	7.946		
	Total	628.978	44			

De la tabla 16 se observa que la prueba ANOVA presentó una significancia menor de 0.05, lo cual indicó que el segundo modelo estimado es significativo explicando la eficacia.

Tabla 17*Análisis de los Coeficientes del Modelo 2*

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
2	Constante	49.587	3.288		15.081	0.000
	Síndrome de Burnout	-0.421	0.070	-0.676	-6.013	0.000

De la tabla 17 se observa que el síndrome de Burnout fue significativo ($t=-6.013$, $sig.<0.05$) para explicar la eficacia, donde al aumentar el síndrome se observa una reducción de la eficacia. Por lo que se concluye que el síndrome de burnout influye significativamente en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Hipótesis específica 2

H1: El síndrome de burnout influye significativamente en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Ho: El síndrome de burnout no influye significativamente en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Tabla 18*Resumen del Modelo 3*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
3	0.542	0.293	0.277	2.49635

Se observa que el tercer modelo de regresión lineal presentó un coeficiente de determinación de 0.293, lo cual indicó que de toda la variabilidad de la eficiencia un 29.3% es explicado por el síndrome de burnout.

Tabla 19*Prueba ANOVA - Modelo 3*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
3	Regresión	111.278	1	111.278	17.857	,000
	Residuo	267.966	43	6.232		
	Total	379.244	44			

De la tabla 19 se observa que la prueba ANOVA presentó una significancia menor de 0.05, lo cual indicó que el tercer modelo estimado es significativo explicando la eficiencia.

Tabla 20*Análisis de los Coeficientes del Modelo 3*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Desv. Error	Beta			
3	Constante	41.693	2.912	14.318	0.000	
	Síndrome de Burnout	-0.262	0.062	-0.542	-4.226	0.000

De la tabla 20 se observa que el síndrome de Burnout fue significativo ($t=-4.226$, $sig.<0.05$) para explicar la eficiencia, donde al aumentar el síndrome se observa una reducción de la eficiencia. Por lo que se concluye que el síndrome de burnout influye significativamente en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.

Tabla 21*Prueba de Normalidad de los Residuos de los Modelos Estimados*

Residuos por Modelo	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Residuos del modelo 1	0.967	45	0.216
Residuos del modelo 2	0.956	45	0.090
Residuos del modelo 3	0.981	45	0.672

Se observa que, en los tres modelos estimados, sus residuos presentaron distribución normal (sig. > 0.05). Esto es un requisito indispensable para poder validar los modelos de regresión lineal generados.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

Tras los hallazgos se logró evidenciar que el Síndrome de Burnout logra influir de manera significativamente ($t=-7.111$, $\text{sig.}<0.05$) en la productividad dentro de la empresa Metroil S.A.C., 2023. Se observó que a medida que los trabajadores sufrían del síndrome de Burnout, ello se veía reflejado en una baja en la producción.

La conexión entre el síndrome de Burnout y la productividad es un aspecto importante a considerar para las organizaciones, ya que afecta directamente a la eficacia y el éxito general del negocio (Duarte , 2011). Cuando los empleados experimentan altos niveles de Burnout, es probable que se sientan emocionalmente agotados y despersonalizados, lo que puede llevar a una disminución en su compromiso y motivación en el trabajo. Como resultado, la calidad del trabajo puede verse afectada, así como la eficiencia y la capacidad para cumplir con los objetivos y metas establecidos (Vargas , 2008).

Comparando estos resultados con el estudio realizado por Castro (2019) en el contexto de enfermería, se observa una correlación similar entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral negativo. Esta consistencia en los hallazgos sugiere que el síndrome de Burnout puede tener efectos negativos tanto en el ámbito de la enfermería como en otras industrias, incluida la empresa Metroil S.A.C.

Es importante tener en cuenta que el estudio de Castro (2019) también identificó factores demográficos relacionados con una mayor tendencia a padecer Burnout en el personal de enfermería. Estos factores pueden ser relevantes en el contexto de Metroil S.A.C. y otras organizaciones, ya que permiten identificar grupos de empleados que podrían estar más propensos a experimentar Burnout y, por lo tanto, podrían requerir una atención y apoyo especial para prevenir y abordar este problema.

También, en los resultados con el estudio de Gualli (2020) en el contexto de lavanderías y tintorerías, se encuentra una similitud en los

hallazgos sobre la influencia negativa del síndrome de Burnout en la productividad laboral. Esto sugiere que el Burnout es un problema común y relevante en diferentes sectores de empleo, no solo en la empresa Metroil S.A.C., sino también en otras áreas de trabajo.

El estudio de Gualli (2020) destaca la importancia de los aspectos extrínsecos e intrínsecos del comportamiento humano en relación con el desarrollo del síndrome de Burnout. Esto implica que tanto el entorno laboral como la personalidad del colaborador pueden desempeñar un papel crucial en la aparición de este síndrome. Esta observación es relevante para Metroil S.A.C., ya que implica que abordar el Burnout en su organización no solo requiere enfoques a nivel individual, sino también la consideración de factores organizacionales y estructurales que puedan estar contribuyendo al agotamiento y la falta de satisfacción laboral de los empleados.

El hallazgo de una relación negativa entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en el estudio de Vásquez (2020) también es relevante y se alinea con la investigación previa sobre el tema. Un ambiente organizacional favorable y de apoyo puede actuar como un amortiguador contra el desarrollo del síndrome de Burnout, ya que brinda a los empleados recursos y apoyo para hacer frente al estrés laboral y las demandas del trabajo.

La identificación de una relación negativa entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en general, así como las diferentes relaciones encontradas en las dimensiones específicas del síndrome, sugiere que el impacto del clima organizacional en el Burnout puede variar según la dimensión específica evaluada. Estos resultados tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el bienestar de los empleados. Mejorar el clima organizacional puede ser una estrategia efectiva para reducir el riesgo de Burnout entre los trabajadores.

Es importante destacar que cada organización tiene sus propias características y dinámicas, por lo que los resultados encontrados en el

estudio de Vásquez (2020) pueden ser específicos para el contexto del Hospital Regional de Apurímac y pueden variar en otras empresas, como Metroil S.A.C. Sin embargo, la tendencia general de cómo el clima organizacional puede influir en el síndrome de Burnout y, por ende, en la productividad, es relevante y debe ser considerada por todas las organizaciones que busquen promover un entorno laboral saludable y productivo.

Asimismo, los resultados del estudio de Castillo (2020) en el contexto de LV & JC DISTRIBUIDORES SAC también muestra una similitud con los hallazgos, destacando una relación negativa considerable entre el síndrome de Burnout y la productividad en ambos casos. Esta consistencia en los resultados indica que el impacto del Burnout en la productividad laboral es un problema relevante y puede manifestarse en diferentes tipos de organizaciones y sectores.

El estudio de Castillo (2020) y el presente estudio en Metroil S.A.C. ofrecen una visión más completa y sólida de cómo el síndrome de Burnout afecta la productividad en diferentes contextos laborales. Estos hallazgos tienen implicaciones significativas para las prácticas de gestión de recursos humanos y el desarrollo de políticas que promuevan el bienestar de los empleados y, a su vez, optimicen la productividad y eficiencia en el lugar de trabajo.

También, se logró evidenciar que el Síndrome de Burnout influye de manera significativa ($t=-6.013$, $\text{sig.}<0.05$) en la eficacia los trabajadores de la empresa Metroil S.A.C. Esto indicó que a medida que aumenta la presencia del síndrome, se observó una reducción en la eficacia de los trabajadores. Esto fue de gran relevancia para comprender cómo el bienestar emocional y mental de los empleados puede afectar directamente su capacidad para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva. Asimismo, es fundamental que la empresa tome medidas proactivas para abordar y prevenir el Burnout entre sus empleados, ya que el bienestar de estos tiene un impacto directo en la eficacia de la organización.

Finalmente, también se logró evidenciar que el Síndrome de Burnout influye de manera significativa ($t=-6.013$, $\text{sig.}<0.05$) en la eficiencia de los trabajadores. El síndrome de Burnout es una problemática que afecta la salud emocional y mental de los trabajadores, y se caracteriza por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal en el ámbito laboral. Estos aspectos pueden afectar directamente la eficacia de los empleados en el desempeño de sus tareas y responsabilidades dentro de la empresa.

Si bien no se pudieron realizar comparaciones directas con antecedentes específicos de estos dos últimos resultados, la relevancia de estos radica en que ofrecen una comprensión clara y específica de cómo el síndrome de Burnout puede afectar la empresa y su desempeño. Estos hallazgos pueden servir como una base sólida para futuras investigaciones en el ámbito organizacional y para que otras empresas también consideren la importancia de abordar el Burnout en sus propias estrategias de gestión de recursos humanos y bienestar laboral.

En este sentido, los resultados obtenidos en este estudio en Metroil S.A.C. aportan valiosa información que puede ser utilizada por la empresa para implementar estrategias preventivas y de intervención para abordar el síndrome de Burnout entre sus empleados. Al cuidar del bienestar de sus trabajadores, Metroil S.A.C. puede mejorar su eficacia y eficiencia, lo que puede tener un impacto positivo en su rendimiento y competitividad en el mercado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Primero: El presente estudio ha demostrado de manera significativa que el síndrome de Burnout influye ($t=-7.111$, sig.<0.05) en la productividad de la empresa Metroil S.A.C. en el año 2023. Los resultados indican que, al aumentar el síndrome de Burnout entre los empleados, se observa una disminución de la productividad laboral. Esta relación negativa entre el síndrome de Burnout y la productividad resalta la importancia de abordar y gestionar este problema en el ámbito organizacional.

Segundo: Los resultados obtenidos en este estudio proporcionan evidencia significativa de que el síndrome de Burnout influye ($t=-6.013$, sig.<0.05) en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. en el año 2023. Se ha demostrado que a medida que el síndrome de Burnout aumenta entre los empleados, se observa una reducción en su eficacia laboral.

Tercero: El síndrome de Burnout ha sido identificado como un factor significativo que influye ($t=-4.226$, sig.<0.05) en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. en el año 2023, según los resultados de este estudio. La correlación negativa entre el síndrome de Burnout y la eficiencia laboral indica que a medida que aumenta el síndrome, se observa una disminución en la eficiencia de los empleados.

Recomendaciones:

Primero: La empresa Metroil S.A.C. puede establecer programas que fomenten el bienestar emocional y mental de sus empleados. Estos programas podrían incluir sesiones de mindfulness, actividades de esparcimiento, y talleres para manejar el estrés y mejorar la salud mental.

Segundo: Promover una cultura de apoyo y reconocimiento: Es importante que la empresa cree un entorno de trabajo en el que los empleados se sientan valorados y reconocidos por sus esfuerzos. Un reconocimiento adecuado y un ambiente de apoyo pueden contribuir a reducir el riesgo de Burnout y mejorar la motivación de los empleados.

Tercero: Capacitación en habilidades de autogestión: La empresa puede proporcionar capacitación y herramientas que ayuden a los empleados a

mejorar sus habilidades de autogestión, como la planificación del tiempo, establecimiento de metas, y priorización de tareas. Esto puede aumentar su eficacia y empoderarlos para manejar de manera más efectiva las demandas laborales.

Cuarto: Realizar evaluaciones periódicas de carga laboral: Es importante que la empresa realice evaluaciones periódicas de la carga laboral de los empleados. Identificar y distribuir adecuadamente las tareas y responsabilidades puede ayudar a evitar la sobrecarga y el agotamiento, lo que a su vez puede mejorar la eficiencia y el desempeño general.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Arias , M. (2023). El síndrome e burnout y la productividad de los trabajadores del instituto de informatica y telecomunicaciones de tacna. [*Tesis de maestria - Universidad privada de Tacna*]. Tacna. <http://161.132.207.135/bitstream/handle/20.500.12969/2722/Arias-Choque-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, D. (2020). Síndrome de burnout y productividad en la empresa LV & JC Distribuidores S.A.C. del distrito de Los Olivos, Lima 2020. [*Tesis de titulacion - Universidad Cesar Vallejo*]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53189/Castillo_SDCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, R. (2020). Burnout y estresores psicológicos en enfermeras de hospitales públicos de Lima Metropolitana. [*Tesis de maestria - Universidad Nacional mayor de san Marcos*]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15551/Castillo_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro , P., & Marcelo , J. (2020). El síndrome de Burnout y la productividad de los colaboradores del area de planeamiento en la empresa textil sourcing company sac en el año 2020. [*Tessi de titulacion - Universidad Autonoma de Ica*]. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1942/1/Castro%20Chacaltana%20Paolo%20Ronald.pdf>
- Castro, J. (2019). Síndrome de burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del area de emergencia del hospital provincial Dr. Veridi Cevallos Portoviejo. [*Tesis de maestria - Universidad estatal de Milagro*]. Ecuador. <https://dokumen.tips/documents/universidad-estatal-de-milagro-departamento-de-.html?page=1>
- Condori, P. (2020). *Universo, Población y Muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Dominguez, M. (2018). Síndrome de burnout y desempeño profesional del personal de salud en el centro de salud Nuevo Milenio. [*Tesis de maestria - Universidad cesar Vallejo*]. Madre de Dios.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37535/dominiguez_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duarte , E. (2011). Estudio de Motivación, Actitudes y Productividad en empleados del sector Maquilador del Noroeste de México. En Marvel , *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Gil-monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de tomas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

Gualli , P. (2020). El síndrome del burnout y la relación con la productividad que presentan los trabajadores de las lavanderías y tintorerías jeans de la provincia del Tungurahua. [*Tesis de maestría - Universidad técnica de amparo*]. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31780/1/087%20GTH.pdf>

Guasgua, I. (2022). El síndrome de Burnout y sus efectos en los trabajadores de las empresas Florícolas. [*Trabajo de investigación - Universidad Técnica del norte*]. Ecuador. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12496/2/02%20ICO%20795%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Higher Education. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Pilar, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw hi. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas de e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(27), 51-53.

Jones , G. (2013). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. Mexico: Pearson Educación.

- Lovo , J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. [*Revista entorno - universidad Tecnológica de El Salvador*].
<https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Martinez, A. (2010). *El síndrome de burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat}.
- Marvel, M., Rodríguez , C., & Nuñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible capital*.
<https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Maslach, C. (1976). *Burned - out*.
https://www.researchgate.net/publication/263847499_Burned-Out
- Maslach, C. (1976). *Burned - out rasearch gate*.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual*.
https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Medina , A. (2017). El síndrome de burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del distrito educativo en ambato. [*Tesis de maestría - Universidad técnica de ambato*. Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26733/1/07%20GTH.pdf>
- Morales , F. (2021). Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. [*Teisi de maestría - Universidad Andina Simon Bolivar*]. Ecuador.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>
- Ojeda, G. (2016). Modelo causal social cognitivo de burnout en profesionales de la salud de Lima metropolitano. [*Tesis doctorado - Universidad Nacional Mayor de San Marcos*].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4930/Ojeda_mg.pdf?sequence=3
- Palomino, L. (2020). Habilidades sociales y el nivel de productividad laboral del personal desalud en el centro de salud Acapulco- callao 2018. [*Tesis de titulación - Universidad Nacional Federico Villarreal*].
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4478/PALOM>

INO%20SALAZAR%20LOURDES%20PILAR%20-
%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roa, Y. (2021). Rendimiento y productividad en trabajadores de diferentes empresas de la ciudad de bogota. [*Trabajo de investigacion - Institucion universitaria politecnica gran colombiano*]. Colombia. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3060/TESIS%20Yeris%20Roa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S., & Judge, t. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.

Rodriguez, M. (2006). De la evaluación a la formación de competencias genéricas: aproximación a un modelo. *POPSIC periodicos electronicos en psicologia*. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902006000200005

Roy, Y. (2021). Rendimiento y productividad en trabajadores de diferentes empresas de la ciudad de Bogotá. [*Tesis de titulacion - Institucion Universitaria Politecnico Grancolombiano*]. Colombia. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/3060/TESIS%20Yeris%20Roa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santisteban, D. (2022). Satisfacción laboral y su influencia con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021. [*Tesis de maestria - Universidad Cesar Vallejo*]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92410/Santisteban_BA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejo, A. (2021). Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economia popular y solidaria. [*Tesis de maestria - Universidad Tecnica de Amparo*]. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>

Vargas , J. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del bajo. *Nova scientia*. <https://www.redalyc.org/pdf/2033/203315665011.pdf>

- Vasquez, J. (2020). Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de enfermería del hospital regional de Apurímac en tiempos de Covid - 19 2021. *[Tesis de titulación - Universidad autónoma de Ica]*. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1302/3/Juan%20Carlos%20V%C3%A1squez%20Requena%20%281%29.pdf>
- Veramendi, S. (2022). Depresión y productividad laboral en el periodo de la pandemia del SARS-COV-2 en trabajadores de salud de la DIRISA - Huanuco - 2020. *[Tesis de titulación - Universidad Nacional Hemilio Valdizan]*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7411/TPS00341V47.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viveros, O., & Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *[Revista Espacios]*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Productividad y Síndrome de Burnout en la empresa Metroil S.A.C.- 2023

TITULO: EL SINDROME DE BURNOUT Y SU INFLURNCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA METROIL S.A.C. 2023									
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES				METODOLOGIA		
¿Cómo influye el síndrome de burnout en la productividad de la empresa Metroil S.A.C. - 2023	Determinar la influencia del síndrome de burnout de la productividad en la empresa Metroil S.A.C. – 2023.	El síndrome de burnout influye significativamente en la productividad de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.	VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD				Escala de valores: Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Niveles y rango: Nivel: Alto (63-85) Medio (40-62) Bajo (17-39)	Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Básico. Nivel: Correlacional-Causal. Diseño: No experimental de corte transversal. Método: Hipotético deductivo. Población y muestra: 45 trabajadores de la empresa Metroil S.A.C. Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionarios.
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE VALORES			
			Eficacia	Eficacia al realizar actividades	1,2	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)			
				Eficacia en la generación de valor	3,4				
				Eficacia en la utilización de recursos	5,6				
				Eficacia en la comunicación	7,8				
				Eficacia en el desarrollo de problemas	9,10				
			Eficiencia	Eficiencia en su manejo de recursos	11,12				
				Eficiencia en cuanto al tiempo	13,14				

				Eficiencia en el ambiente laboral	15,16			Técnicas de análisis y procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial (SPSS).
				Eficiencia en la meta presupuestaria	17,18			
				Eficiencia en las capacitaciones brindadas	19,20			
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE INDEPENDIENTE: SINDROME DE BURNOUT					
¿Cómo influye el síndrome de burnout en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. - 2023?	Determinar la influencia del síndrome de burnout en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.	El síndrome de burnout influye significativamente en la eficacia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGO	
			Agotamiento emocional	- Exhausto - Cansancio	1,2,3,6,8,13,14,16,20.	Nunca (0) Pocas veces al año (1)	Niveles:	
¿Cómo influye el síndrome de burnout en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. - 2023?	Determinar la influencia del síndrome de burnout en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.	El síndrome de burnout influye significativamente en la eficiencia de la empresa Metroil S.A.C. – 2023.	Despersonalización	- Actitudes - Distanciamiento - Frialdad	10,11,15,22.	<una vez al mes (2) Unas pocas veces al mes (3)	Alto (49-54) Medio (31-48)	
			Realización personal	- Autoeficacia - Realización personal - Actividad laboral	4,7,9,12,17,18,19,21.	Una vez a la semana (4) Pocas veces a la semana (5) Todos los días (6)	Bajo (20-30)	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

INVENTARIO DE MASLACH: SÍNDROME DE BURNOUT

Instrucciones

Coloque un aspa (X) en la alternativa de la derecha, evaluando su situación personal.

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

Nº	ÍTEMS	Escala	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	(CE)							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	(CE)							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	(CE)							
4	Comprendo fácilmente como se sienten los clientes	(RP)							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	(D)							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	(CE)							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes	(RP)							
8	Me siento "quemado" por mi trabajo	(CE)							
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	(RP)							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	(D)							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	(D)							
12	Me siento muy activo	(RP)							
13	Me siento frustrado en mi trabajo	(CE)							

14	Creo que estoy trabajando demasiado	(CE)							
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis clientes	(D)							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	(CE)							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes	(RP)							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes	(RP)							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	(RP)							
20	Me siento acabado	(CE)							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	(RP)							
22	Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas	(D)							

INVENTARIO DE MASLACH: SÍNDROME DE BURNOUT

HOJA DE RESPUESTAS

SEXO: EDAD:

°	N	1	2	3	4	5	6
	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
0	1						
1	1						
2	1						
3	1						
4	1						
5	1						
6	1						
7	1						
8	1						
9	1						

0	2						
1	2						
2	2						

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Instrucciones

El cuestionario tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de afirmaciones las cuales deberá leer y marcar lo que considere que hace el trabajador.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión eficacia		1	2	3	4
1	Se ejecutan las actividades programadas				
2	Se cumple con cada uno de los procedimientos.				
3	Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área.				
4	Se genera valor y utilización de los productos generados				
5	Se hace uso de todos los recursos designados para la Dirección				
6	Se refleja un manejo adecuado de los recursos de la Dirección.				
7	El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso				
8	Todos los trabajadores participan en las reuniones de la Dirección.				
9	Se resuelven los problemas con lógica y analítica				
10	Antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas.				
Dimensión eficiencia		1	2	3	4
11	Se manejan correctamente los insumos de la Dirección.				
12	Se emplean los recursos de la Dirección en la medida correcta.				
13	La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el resto de las Direcciones.				
14	Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega.				
15	Se manejan las emociones de manera profesional en todo momento.				
16	Se posee la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.				
17	Se hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la Dirección.				

Dimensión eficacia		1	2	3	4
18	Se evita sobrepasar la meta presupuestaria innecesariamente.				
19	Se aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas.				
20	Las capacitaciones ayudan a realizar eficientemente las actividades.				

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

HOJA DE RESPUESTAS

SEXO: EDAD:

N°	1	2	3	4
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

No procede su aplicación	
--------------------------	--

DATOS GENERALES

Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono
Lima- Callao; 20- 05- 23	09042526		951201999

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Aldana Trejo Florcita Hermoja	Docente- UNFV	Cuestionario de productividad	Mario Rodríguez
Título del Estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL %	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X				81
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																		X				80
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X			86
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X		95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, subescalas, dimensiones en cantidad y calidad)																				X		90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X		90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																			X			90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X		95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X			90
PROMEDIO																						89	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su aplicación	X
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
	No procede su aplicación	

Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono
Lima- Callao; 20- 05- 23	09884032		980543165

Anexo 4: Base de datos

Productividad

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CAS O	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0
1	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2	2	4	3	4	2
2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	4	4	3	2	3	3	4
4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3
5	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	3	4
6	4	3	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3
8	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2
9	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3
10	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
11	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	4
12	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
13	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	2	4	4	4
14	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4
15	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3
16	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	4	2	2	2	4	3
17	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4
18	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	4
19	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3
20	4	3	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	2	2	4	3	2
21	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2
22	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3
23	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3
24	2	3	3	2	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3
25	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3
26	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
27	3	2	2	3	4	2	4	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3
28	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	2
29	4	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4
30	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
31	4	3	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	2	3	3	2	4	3
32	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2
33	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3
34	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2
35	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2
36	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	4	2
37	4	3	3	3	2	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	4
38	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	4
39	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	4
40	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4

41	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2
42	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3
43	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	4
44	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	4	2
45	4	4	2	3	4	4	2	3	2	2	3	4	2	3	4	2	2	4	2	2

Síndrome de Burnout

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

CAS O	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E1 0	E1 1	E1 2	E1 3	E1 4	E1 5	E1 6	E1 7	E1 8	E1 9	E2 0	E2 1	E2 2
1	2	4	3	0	2	0	4	0	1	2	0	6	0	0	2	2	2	3	2	4	2	3
2	3	4	3	0	2	1	3	2	2	3	0	6	1	0	2	2	2	3	1	4	3	3
3	3	4	3	1	3	1	4	3	1	2	1	5	2	0	3	2	2	2	2	4	2	3
4	2	3	2	0	2	0	3	0	2	0	0	6	1	0	2	3	1	3	1	4	2	2
5	2	4	3	2	2	1	3	2	0	0	1	6	1	0	3	3	2	3	2	4	3	3
6	1	2	2	1	1	0	1	2	0	1	0	6	1	0	2	2	1	3	1	3	2	3
7	1	2	3	0	1	1	2	2	1	1	0	6	2	0	1	3	2	2	2	3	3	3
8	2	3	4	1	2	0	3	1	0	1	0	6	1	0	2	2	2	3	1	4	2	4
9	1	3	4	1	2	1	4	2	1	0	0	5	0	0	2	2	3	2	2	3	3	3
10	3	3	3	2	2	5	4	2	2	1	0	6	1	0	2	4	4	3	2	3	3	3
11	3	4	3	1	2	3	5	1	1	0	1	6	0	1	3	3	3	2	3	3	3	2
12	3	3	3	1	1	2	4	2	0	0	0	6	1	1	3	2	2	3	3	4	3	3
13	3	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	6	2	0	3	3	2	2	4	3	3	3
14	4	2	2	1	2	1	4	3	1	0	0	6	2	1	4	3	3	0	3	3	3	2
15	2	4	2	0	0	2	4	3	2	3	0	5	1	0	4	3	1	2	4	3	3	0
16	2	2	2	1	2	2	4	2	0	0	0	6	0	0	4	4	0	1	3	3	2	2
17	5	2	2	1	2	2	4	1	1	0	1	6	1	0	4	2	1	2	2	2	2	2
18	5	3	2	4	4	2	2	2	0	1	0	6	0	0	4	2	1	2	3	4	3	2
19	5	3	4	1	2	1	2	1	1	0	1	6	0	1	4	2	2	2	4	4	3	3
20	2	4	3	1	1	1	2	2	0	1	0	6	0	0	3	3	4	3	4	3	2	2
21	0	2	2	1	2	1	3	1	1	0	1	5	0	0	3	3	4	2	2	4	0	3
22	0	2	2	0	2	1	3	2	0	1	0	6	1	0	4	2	2	3	3	3	1	3
23	0	1	2	1	0	2	2	1	1	0	0	6	0	0	4	3	3	2	3	3	3	2
24	1	2	2	0	2	1	2	2	2	1	0	6	1	0	4	2	3	2	3	3	2	4
25	2	2	3	2	2	2	3	0	2	2	0	6	0	0	4	3	2	3	3	2	3	2
26	1	2	2	0	1	1	4	0	1	0	1	6	0	0	3	2	3	2	2	2	3	1
27	2	3	2	1	2	1	4	2	2	1	0	6	0	0	3	2	3	3	3	3	2	2
28	3	1	3	0	1	2	3	2	0	0	0	5	1	0	3	3	4	2	3	3	3	0
29	2	2	3	0	0	1	5	0	1	1	0	6	0	0	2	3	4	2	3	4	3	2
30	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	1	6	1	3	3	2	4	3	2	4	2	4
31	2	4	3	0	2	0	4	0	1	2	0	5	0	0	2	2	2	2	2	4	3	3
32	3	4	3	0	2	1	3	2	2	3	0	6	1	0	2	2	2	2	1	4	3	3
33	3	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	6	2	0	3	3	2	2	4	3	3	3
34	4	2	2	1	2	1	4	3	1	0	0	6	2	1	4	3	3	0	3	3	3	2
35	2	4	2	0	0	2	4	3	2	3	0	5	1	0	4	3	1	2	4	3	3	0

36	2	2	2	1	2	2	4	2	0	0	0	6	0	0	4	4	0	1	3	3	2	2
37	5	2	2	1	2	2	4	1	1	0	1	6	1	0	4	2	1	2	2	2	2	2
38	5	3	2	4	4	2	2	2	0	1	0	6	0	0	4	2	1	2	3	4	3	2
39	5	3	4	1	2	1	2	1	1	0	1	6	0	1	4	2	2	2	4	4	3	3
40	2	4	3	1	1	1	2	2	0	1	0	6	0	0	3	3	4	3	4	3	2	2
41	0	2	2	1	2	1	3	1	1	0	1	5	0	0	3	3	4	2	2	4	0	3
42	0	2	2	0	2	1	3	2	0	1	0	6	1	0	4	2	2	3	3	3	1	3
43	0	1	2	1	0	2	2	1	1	0	0	6	0	0	4	3	3	2	3	3	3	2
44	1	2	2	0	2	1	2	2	2	1	0	6	1	0	4	2	3	2	3	3	2	4
45	2	2	3	2	2	2	3	0	2	2	0	6	0	0	4	3	2	3	3	2	3	2

Anexo 5: Informe de turnitin

24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 23%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)