

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C. – LIMA -  
2021”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

BACH. CONDOR SICHA JUAN GABRIEL

BACH. ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA

ASESOR:

DR. DURÁN HERRERA VICTOR HUGO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO  
HUMANO – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lima, 2024

PERÚ



# TESIS - CONDOR\_ABARCA

19%  
Textos sospechosos



19% Similitudes

< 1% similitudes entre comillas  
2% entre las fuentes mencionadas

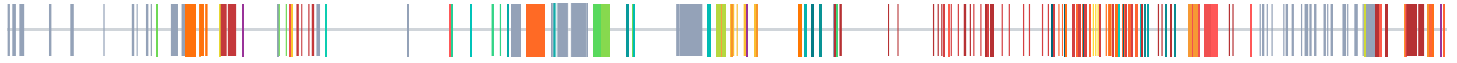
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS - CONDOR\_ABARCA.pdf  
ID del documento: 2f5834d8905d9a52ba7a3c399e1c550f25aba4ac  
Tamaño del documento original: 1,7 MB

Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION  
Fecha de depósito: 26/4/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 26/4/2024

Número de palabras: 16.952  
Número de caracteres: 118.302

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes de similitudes

### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7772/TESIS_ALTAMIRANO_CANCHA... 22 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (554 palabras)
2	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8104/TESIS-HERNANDEZ-LEON.pdf?... 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (379 palabras)
3	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/20.500.12894/1284/1/corrigiendo_tesis.pdf 28 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (254 palabras)
4	<a href="https://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/UNU/3549/3/000003204T.pdf 9 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (307 palabras)
5	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/11537/30979/1/TESIS_ARMAS_CONTRERAS_BRIGETTE.pdf 37 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (276 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8162/TESIS-BAZAN_CARRIL_Y_DIOSE... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
2	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6781/TM_DELGADO_FARCIA_FCE_2... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	<a href="https://1library.co">1library.co</a>   Resultados de las dimensiones del Síndrome de Burnout en las https://1library.co/article/resultados-dimensiones-sindrome-burnout.q2noll6q	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
4	<a href="https://documento.uagm.edu">documento.uagm.edu</a> https://documento.uagm.edu/cupey/biblioteca/biblioteca_tesiseduc_gonzalezsanchezm2018.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
5	<a href="https://repositorio.uroosevelt.edu.pe">repositorio.uroosevelt.edu.pe</a> https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/884/TESIS_PETER_FLORES_Y_RO... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2512">https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2512</a>
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26018">https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26018</a>
3	<a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9456">https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9456</a>
4	<a href="http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de">http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de</a>
5	<a href="https://doi.org/10.15345/iojes.2015.02.007">https://doi.org/10.15345/iojes.2015.02.007</a>

## INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Facultad de Ciencias Administrativas

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Pregrado

TITULO: “SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C. – LIMA – 2021”

AUTORES: BACH. CONDOR SICHA JUAN GABRIEL

Código ORCID: 0000-0002-6572-0303          DNI: 48343345

BACH. ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA

Código ORCID: 0000-0001-5439-965X          DNI: 71412633

ASESOR: DR. VICTOR HUGO DURÁN HERRERA

Código ORCID: 0000-0002-5270-8844          DNI: 15580451

LUGAR DE EJECUCIÓN: EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C. EN SAN JUAN DE LURIGANCHO DE LA REGIÓN LIMA

UNIDADES DE ANALISIS: TRABAJADORES DEL ÁREA PRODUCCIÓN DE LA EMPRES-A TEXTILES CROSS S.A.C. EN SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA

TIPO DE INVESTIGACIÓN:          BÁSICA          ENFOQUE: CUANTITATIVO

TEMA OCDE: 5.02.04 Negocios, Administración



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la  
conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"



### ACTA N° 19 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS DE FECHA 17 DE MAYO DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

### LIBRO N° 01 FOLIO N° 69 ACTA N° 19 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

A los 17 días del mes mayo del año 2024, siendo las 17:15 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 233-2023-D-FCA-UNAC y 155-2024-D-FCA-UNAC.

Por otro lado, en calidad de Vocal, la docente Mg. Karina Julieta Giraldo Rios, informó su inasistencia a la sustentación por motivos personales, siendo reemplazada por el Jurado Suplente, Dr. Rufino Alejos Ipanaque, por lo que el Jurado de Sustentación de Tesis, queda conformado por los siguientes docentes ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo	: Presidente
Dr. Madison Huarcaya Godoy	: Secretario
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	: Vocal
Dr. Victor Hugo Duran Herrera	: Asesor

Se dio inicio al acto de sustentación de tesis de los Bachilleres **ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA Y CONDOR SICHA JUAN GABRIEL**, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C.- LIMA - 2021", cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por Aprobada por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa Muy Buena y calificación cuantitativa 17, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 18:15 horas del día 17 de mayo del 2024.

  
Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo  
Presidente

  
Dr. Madison Huarcaya Godoy  
Secretario

  
Dr. Rufino Alejos Ipanaque  
Vocal



**INFORME N° 001-2024-NMAB-FCA-UNAC**

**A** : Bach. Abarca Mendoza Eliana Cecilia  
Bach. Condor Sicha Juan Gabriel

**ASUNTO** : Informe del Presidente del Jurado de Sustentación

**REFERENCIA** : Anexo N° 05 (Ficha de Observaciones para Sustentación de Tesis sin Ciclo de Tesis)

**FECHA** : Bellavista, 20 de mayo del 2024.

Mediante el presente me dirijo a ustedes, en atención al documento de la referencia, para informarles lo siguiente:

1. Visto, el Anexo N° 05 (**FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS**) de la tesis titulada: "**SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C.- LIMA - 2021**", presentado por los bachilleres **ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA Y CONDOR SICHA JUAN GABRIEL**, sustentación realizada el 17 de mayo del 2024 a las 17:15 p.m. en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, según obra en el Libro N° 01, Folio N° 69, Acta N° 19.
2. En tal sentido, se informa que no habiendo observaciones en dicha sustentación, **se da la conformidad** correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarles las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente

  
Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo  
Presidente del Jurado de Sustentación

## DEDICATORIA

A Dios y nuestra familia, quienes han creído en nosotros, dándonos ejemplo de superación, sacrificio y humildad, porque sin esos valores no hubiera sido posible esta tesis. Con amor, para ustedes.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a nuestro asesor por su dedicación y paciencia, sin sus consejos y enseñanzas no hubiésemos podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. A nuestros padres, quienes han sido siempre el motor que impulsan nuestros sueños y esperanzas.

# INDICE

PÁGINA DE RESPETO .....	ii
INFORMACIÓN BÁSICA .....	iii
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	4
1.2. Formulación del Problema .....	5
1.3. Objetivos de la Investigación .....	6
1.4. Justificación de la investigación .....	6
1.5. Limitantes de la investigación .....	7
II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas.....	14



2.3.	Marco conceptual .....	23
2.4.	Definición de términos básicos .....	25
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	28
3.1.	Hipótesis.....	28
3.1.1.	Operacionalización de variables .....	29
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	31
4.1.	Tipo y diseño de investigación .....	31
4.2.	Método de investigación .....	31
4.3.	Población y Muestra .....	31
4.4.	Lugar de estudio .....	32
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	32
4.6.	Análisis y procesamientos de datos. ....	32
4.7.	Aspectos Éticos en Investigación.....	32
V.	RESULTADOS.....	33
5.1.	Resultados Descriptivos. ....	33
5.2.	Resultados Inferenciales.....	65
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	68
6.1.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares. ....	68
6.2.	Responsabilidad ética.....	69
VII.	CONCLUSIONES .....	70

VIII. RECOMENDACIONES .....	71
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
ANEXOS.....	77
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	78
Anexo 2: Escala de Desempeño laboral .....	80
Anexo 3: Escala de síndrome de burnout .....	82

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización la variable Síndrome de burnout.....	29
Tabla 2. Operacionalización la variable Desempeño laboral .....	30
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad.....	33
Tabla 4. La empresa invierte en programas de mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos y materiales. ....	33
Tabla 5. Los trabajadores consideran que existe un nivel de compromiso con los objetivos de la empresa cuando existen problemas económicos en ella .....	34
Tabla 6. La empresa se preocupa por el mantenimiento de sus instalaciones e infraestructura.....	35
Tabla 7. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño.....	36
Tabla 8. La empresa invierte en capacitación para mejorar las capacidades laborales de sus trabajadores. ....	38
Tabla 9. Los directivos promueven que los trabajadores se sientan bien y tengan iniciativas en la empresa.....	39
Tabla 10. Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo.....	40
Tabla 11. La disciplina es el valor que más resalta entre los trabajadores de la empresa .....	41
Tabla 12. Los trabajadores mantienen un grado de confidencialidad de información de la empresa.....	42
Tabla 13. Es política de la empresa programas de incentivos para un buen desempeño laboral. ....	43

Tabla 14. La empresa realiza programas sociales recreativos para la familia de sus trabajadores. ....	44
Tabla 15. En la empresa existen programas de inducción .....	45
Tabla 16. Existe un alto grado de responsabilidad de los trabajadores para el cumplimiento de su trabajo. ....	46
Tabla 17. La empresa evalúa cada cierto tiempo a sus trabajadores .....	47
Tabla 18. Me siento cómodo en el ambiente donde laboro. ....	48
Tabla 19. Pienso que este trabajo me hace más fuerte emocionalmente .....	49
Tabla 20. Me siento con mucha energía en mi trabajo. ....	50
Tabla 21. Me siento frustrado en mi trabajo. ....	51
Tabla 22. Creo que trabajo demasiado .....	52
Tabla 23. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes o usuarios .....	53
Tabla 24. Trabajar directamente con los clientes/usuarios me produce estrés... ..	54
Tabla 25. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.....	55
Tabla 26. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes .....	56
Tabla 27. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.....	57
Tabla 28. Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes .....	58
Tabla 29. Me siento agotado en mi trabajo al límite de mis posibilidades.....	59

Tabla 30. Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas. ....	60
Tabla 31. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes. ....	61
Tabla 32. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes.....	62
Tabla 33. Siento que mi trabajo me está desgastando.....	63
Tabla 34. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. ....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** La empresa invierte en programas de mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos. 33
- Figura 2.** Los trabajadores consideran que existe un nivel de compromiso con los objetivos de la empresa cuando existen problemas económicos en ella. 34
- Figura 3.** Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño. 36
- Figura 4.** La empresa invierte en capacitación para mejorar las capacidades laborales de sus trabajadores. 38
- Figura 5.** Los directivos promueven que los trabajadores se sientan bien y tengan iniciativas en la empresa. 39
- Figura 6.** Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo. 40
- Figura 7.** La disciplina es el valor que más resalta entre los trabajadores de la empresa. 41
- Figura 8.** Los trabajadores mantienen un grado de confidencialidad de información de la empresa. 42
- Figura 9.** Es política de la empresa programas de incentivos para un buen desempeño laboral 43
- Figura 10.** La empresa realiza programas sociales recreativos para la familia de sus trabajadores. 44
- Figura 11.** En la empresa existen programas de inducción 45
- Figura 12.** Existe un alto grado de responsabilidad de los trabajadores para el cumplimiento de su trabajo. 46

- Figura 13.** La empresa evalúa cada cierto tiempo a sus trabajadores 47
- Figura 14.** Me siento cómodo en el ambiente donde laboro. 48
- Figura 15.** Pienso que este trabajo me hace más fuerte emocionalmente  
49
- Figura 16.** Me siento con mucha energía en mi trabajo. 50
- Figura 17.** Me siento frustrado en mi trabajo. 51
- Figura 18.** Creo que trabajo demasiado. 52
- Figura 19.** No Me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis  
clientes o usuarios. 53
- Figura 20.** Trabajar directamente con los clientes/usuarios me produce  
estrés. 54
- Figura 21.** Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 55
- Figura 22.** Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis  
clientes. 56
- Figura 23.** En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha  
calma. 57
- Figura 24.** Me siento motivado después de trabajar en contacto con los  
clientes. 58
- Figura 25.** Me siento agotado en mi trabajo al límite de mis posibilidades.  
59
- Figura 26.** Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.  
60

**Figura 27.** Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes.  
61

**Figura 28.** Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes. 62

**Figura 29.** Siento que mi trabajo me está desgastando. 63

**Figura 30.** Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. 64



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre el nivel de Síndrome de Burnout y desempeño laboral. La metodología de estudio en cuanto al diseño de investigación es de alcance correlacional, de tipo básica, de enfoque cuantitativo y corte transversal. Para la validación de los instrumentos se recurrió a la técnica de opinión de expertos y para la confiabilidad de los mismos se realizó un análisis estadístico con el coeficiente Alfa de Cronbach, mostrando que ambos instrumentos son altamente confiables y se encuentran listos para su aplicación. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios de escala ordinal para cada una de las variables en estudio. Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de Spearman, concluyendo que: que existe relación entre el nivel de síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores del área de producción de la empresa TEXTILES CROSS S.A.C. EN SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA.



## ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to determine the relationship between the level of Burnout Syndrome and job performance. The study methodology in terms of research design is correlational in scope, basic, quantitative and cross-sectional. For the validation of the instruments, the expert opinion technique was used and for their reliability, a statistical analysis was carried out with Cronbach's Alpha coefficient, showing that both instruments are highly reliable and are ready for application. The instrument used was two ordinal scale questionnaires for each of the variables under study. For the process of inferential data, the Spearman statistic was applied, concluding that: that there is a relationship between the level of Burnout syndrome and job performance in workers in the production area of the company TEXTILES CROSS S.A.C. IN SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA.



## INTRODUCCIÓN

Actualmente, el tema del síndrome de burnout sigue calando fuertemente a nivel mundial en las empresa e instituciones por la falta de medidas laborales acertadas que permita reducir el factor de riesgo laboral y así impedir que afecte la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida de las personas. Teniendo muy en cuenta que son los trabajadores el activo importante en las organizaciones, ya que de ellos depende el éxito o fracaso. Por lo tanto, se debe dar una mayor atención al tema en estudio, donde las organizaciones deben diseñar e implementar un ambiente favorable que permita que todo integrante se sienta bien, cómodo, en el desarrollo de sus funciones. El presente trabajo de investigación de tipo causal tiene como objetivo establecer cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Textiles Cross S.A.C.

El proyecto de investigación será desarrollado teniendo en cuenta la directiva para la presentación de proyecto e informe de tesis de la Universidad Nacional del Callao. En la parte I Planteamiento del Problema; es donde se planteará e identificará y se formulará el problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación. En la parte II Marco Teórico; se expondrán las bases teóricas de las variables de estudio, el marco referencial de investigaciones que nos otorgarán antecedentes previos. En la parte III Hipótesis y Variables; se formularán las hipótesis; General y específicas, así como la operacionalización de las variables. En la parte IV Diseño Metodológico es donde se detallará el tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y plan de análisis estadístico de datos. En la parte V Los Resultados obtenidos se presentarán de acuerdo al análisis e interpretación de los mismos. En la parte VI Discusión de Resultados obtenidos. En la parte VII se indicarán las Conclusiones a las que nos ha llevado la investigación. En la parte VIII se brindará Recomendaciones.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Los nuevos escenarios que nos exige el fenómeno de la globalización se presentan constantemente en las diversas organizaciones el problema del estrés, agotamiento laboral, el mismo que afecta la calidad de vida de los trabajadores.

El llamado síndrome del “trabajador quemado” o síndrome del “desgaste profesional” viene a ser el mismo Síndrome de Burnout (SB) un problema de salud mental y relacionado con la actividad laboral que es más común entre los trabajadores de la salud en todo el mundo. Afecta la calidad de vida laboral y la calidad de atención al usuario.

La Organización Mundial de la Salud declaró en el año 2000, considerando al burnout como una enfermedad o riesgo laborales por las características que hacen que se produzca el burnout. Este trastorno provoca fatiga mental, desrealización y la carencia de ejecución en los trabajadores, aumenta el estrés laboral y conduce a sentimientos de pasividad, negligencia e ineficiencia, incluso pone en riesgo la vida.

Una encuesta realizada a nivel regional por Bumerán indicó que, en el Perú, siete de cada diez peruanos sufren del síndrome Burnout, provocado por el estrés laboral y el agotamiento generalizado que consiguieron en sus trabajos y que, para liberarse de la tensión, varios pensaron en renunciar a sus puestos.

En la actualidad, el Perú se ha configurado como un país donde el 72 % de sus trabajadores experimenta este síndrome, de ellos el 24 % lo contrajo por la sobrecarga laboral, el 17 % por no tener tareas concretas, el 14 % siente mucha presión, mientras que otro 14 % es maltratado por sus superiores. Además, el 12 % no tiene tiempo para sus actividades personales y el 11 % no se siente capaz de cumplir con las metas demandadas, también hay un 8 % que no se identifica con su empresa. La encuesta de Bumerán también reveló que en este país se trabaja más, pues si bien la jornada laboral normal es de 8 horas diarias y 48 semanales, muchos llevan el trabajo a casa y al final del mes superan la meta establecida. Mientras que el 45 % de trabajadores laboran entre 45 y 50 horas a la semana, otro 30 % supera

las 50 horas. Esto deja al país por encima de Chile, Panamá, Argentina y Ecuador, en la categoría de más horas trabajadas. (Federación de Periodistas del Perú – Revista Bumerán 2022)

En la empresa Textiles Cross S.A.C., se percibe un descontento general y que afectaba el desarrollo de la actividades laborales, preguntando se pudo conocer que la conducta y el comportamiento de los trabajadores se debía al cansancio emocional, a la fatiga, al estrés, desrealización y la falta de ejecución, porque la empresa no estaba dando atención debida al activo principal que son los trabajadores, había una total ausencia de políticas de incentivos laborales, un descuido en la implementación de un ambiente favorable que permita reducir todos estos síntomas laborales y lograr un compromiso e involucramiento por parte de los trabajadores.

El presente estudio se llevará a cabo con la finalidad de buscar y generar cambios en la conducta y comportamiento tanto de los trabajadores como también de la empresa y que el síndrome de burnout permita relacionarse con el desempeño laboral en la empresa Textiles Cross S.A.C. Lima

Línea de investigación prioritaria: Ciencias sociales y de desarrollo humano.

Línea de investigación específica: Administración de empresas, administración estratégica

## 1.2. Formulación del Problema

### 1.2.1. Problema General:

¿De qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C. 2021?

### 1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera la fatiga mental se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.?

¿De qué manera la desrealización se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.?

¿De qué manera la carencia de ejecución se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.?

### 1.3. Objetivos de la Investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera la fatiga mental se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

Determinar de qué manera la desrealización se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

Determinar de qué manera la carencia de ejecución se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

### 1.4. Justificación de la investigación

El interés en justificar la presente investigación se ajusta en brindar una seguridad básica sobre el tema tratado, quien sustenta que el Síndrome de Burnout, es una enfermedad laboral cuya incidencia entre la comunidad activa aumenta cada vez. Por lo tanto, el estudio permitirá brindar mayor validez a la teoría del síndrome de Burnout y desempeño laboral y dotará de validez y confiabilidad sobre el tema tratado en la empresa Textiles Cross S.A.C. con respecto a los instrumentos de Síndrome de Burnout y el desempeño en el trabajo que fueron adaptados para la empresa en estudio, las mismas, que serán utilizadas por otros investigadores en estudios similares.



## 1.5. Limitantes de la investigación

### 1.5.1 Limitación teórica

La bibliografía ha sido un poco limitante, cuando se ha tratado de la actualización, permitiendo que nos encontremos con poco acceso a la información, asimismo; con expertos profesionales; en el tema solo hemos contado con la especialista y psicóloga estadounidense Cristina Maslach y el investigador Stephen Robbins

### 1.5.2. Limitación Temporal

El tiempo es una restricción universal, que no se puede controlar, por lo tanto, nuestras actividades laborales siguen siendo semipresenciales y virtuales

### 1.5.3 Limitación Espacial

El trabajo de investigación se ha realizado en la empresa Textiles Cross S.A.C. – Lima; dado que hay trabajos de obras públicas en la ruta que lleva a la empresa, estará un poco limitado para poder recopilar la información necesaria, y también algunos trabajadores, que se denominan esenciales, están asistiendo al trabajo de manera presencial, otros trabajadores realizan sus labores de manera semipresencial.



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Sequera M., (2021), desarrolló la tesis doctoral titulada: Estudio sobre la prevalencia del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en musicoterapeutas de España, en la Universidad de Salamanca. Este estudio se centra en el estrés, el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, aspectos fundamentales para la salud y los sistemas sociosanitarios. Se subraya el creciente papel de la Musicoterapia en España, especialmente en contextos sociosanitarios y educativos. Considerando que los síntomas psicolaborales y las condiciones de trabajo pueden incidir en la salud y el bienestar laboral, se plantea examinar el perfil profesional de los musicoterapeutas en España y su relación con el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Se llevó a cabo un estudio epidemiológico descriptivo, aprobado por la comisión de Bioética y Bioseguridad de la Universidad de Extremadura, con una muestra de 80 musicoterapeutas con al menos dos años de experiencia profesional en España. Se aplicaron cuestionarios que abordaban variables sociodemográficas, recursos laborales y personales, así como las escalas de Maslach Burnout Inventory (MBI) y satisfacción laboral de War y Cook. El análisis de los datos se realizó con SPSS Statistics v.24. Los resultados indican que la mayoría de los participantes combinan la práctica de la musicoterapia con otras ocupaciones, principalmente en el ámbito asistencial, y tienen contratos laborales fijos o indefinidos, aunque la mayoría trabajan de manera autónoma. La prevalencia del Síndrome de Burnout confirmado fue baja (3.8%), pero se observó una presencia considerable de síntomas indicativos (57.5%). En resumen, los musicoterapeutas en España muestran un nivel reducido de Burnout y una satisfacción laboral moderada, a pesar de las condiciones laborales.





En su artículo titulado "Prevalencia del síndrome de burnout en el personal médico del Hospital General de Latacunga", Gómez P. (2018), relató que, a nivel global, diversos estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) abordaron el tema del estrés laboral, revelando cifras preocupantes en países como China, donde el índice alcanzaba el 73%, Estados Unidos con un 59%, y México liderando la lista con porcentajes superiores al 75%. Estas investigaciones llevaron a la implementación de medidas preventivas destinadas a mitigar este problema y evitar posibles consecuencias graves tanto para los profesionales médicos como para la calidad de la atención sanitaria. Para poder realizar un análisis adecuado de esta problemática, es necesario desarrollar instrumentos de evaluación que consideren las particularidades de cada país, ya que las condiciones laborales varían significativamente de una región a otra, así como según el nivel de desarrollo económico. Se reconoce que la salud está estrechamente ligada al trabajo y que cada individuo busca satisfacer sus necesidades básicas a través de su empleo, en un contexto biopsicosocial que refleja su entorno y le permite contribuir a la producción, alimentación, educación, recreación, organización y convivencia comunitaria.

Cárdenas A. (2022) llevó a cabo un estudio titulado "Carga Mental y Síndrome de Burnout en los Colaboradores de una Empresa Pública de Movilidad" como requisito para obtener el grado de Maestro en Administración de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Este estudio se llevó a cabo en la Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi, con el propósito de investigar la relación entre la Carga Mental y el Síndrome de Burnout entre los colaboradores de dicha entidad. Se emplearon evaluaciones basadas en las dimensiones extraídas de los instrumentos de evaluación, específicamente el Questionnaire for Mental Workload Assessment y el Maslach Burnout Inventory, los cuales fueron administrados a 66 colaboradores de la empresa. Los análisis descriptivos y correlacionales se realizaron utilizando el programa SPSS 22. Los resultados obtenidos respaldaron la hipótesis planteada, indicando una correlación positiva y significativa entre el Burnout y la Carga Mental. La prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Spearman demostró una relación entre ambas variables. Además, se propuso un modelo para el análisis de la carga mental y el síndrome de Burnout, incorporando nuevos componentes

identificados, como el Agotamiento Físico/Emocional, Motivación Intrapersonal, Capacidades Cognitivas, Investigativa, Objetividad, Presión, Proyectiva y Asertividad.

Peña B. (2021), en su tesis titulada "Relación del síndrome de burnout con la fatiga laboral del personal de salud que labora en el hospital IESS Puyo", realizada para obtener el grado académico de Maestro en Salud Ocupacional en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, investigó que el entorno laboral en el que se desenvuelven los profesionales de la salud conlleva situaciones estresantes debido a las diversas responsabilidades que implica, como la toma de decisiones y el aspecto emocional involucrado. Estas circunstancias contribuyen a la fatiga laboral. Por ende, el propósito de esta investigación fue analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y la fatiga laboral en el personal sanitario del Hospital IESS Puyo. Se empleó una metodología descriptiva, transversal y correlacional, caracterizada por su enfoque riguroso en la descripción de las características y el comportamiento de las variables en estudio. La muestra consistió en 60 empleados. Entre los hallazgos más destacados, se observó que el 12% de los trabajadores de la salud presentaban signos de Burnout, siendo la mayoría de ellos (68%) susceptibles a desarrollarlo. En cuanto a la fatiga laboral, el 28% de los trabajadores la experimentaban en exceso, de los cuales el 27% eran mujeres y el 1% hombres. La correlación entre la fatiga laboral y el Síndrome de Burnout fue del 11.3%. Los síntomas predominantes reportados por los trabajadores incluían fatiga corporal, bostezos frecuentes, cansancio en las piernas, deseo excesivo de descansar y fatiga visual.

Farías S. (2022) realizó su tesis para obtener el grado de maestro, titulada "Incidencia del Síndrome de Burnout en la Satisfacción Laboral de los Contadores en las Empresas de Guayaquil", en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo de esta investigación es analizar el nivel de satisfacción laboral de los contadores según su género y edad, con el fin de identificar posibles vulnerabilidades y determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área contable en empresas de Guayaquil. Se llevó a cabo una investigación de campo con el propósito de desarrollar estrategias para mitigar los efectos del Burnout. La metodología utilizada fue mixta, combinando enfoques descriptivos y exploratorios, y se analizaron las relaciones entre variables sociales, personales y organizacionales.

El estudio se llevó a cabo de forma transversal y tuvo un enfoque observacional. Los resultados principales revelaron que la pandemia no tuvo un impacto determinante en la incidencia del Síndrome de Burnout en la población estudiada. Se observó que las mujeres, debido a su rol tanto en la familia como en la sociedad y en la empresa, están más expuestas a factores estresantes. Por lo tanto, es crucial crear espacios de apoyo y comprensión para ellas, reconociendo la carga adicional que enfrentan en comparación con los hombres.

### 2.1.2. Investigaciones Nacionales

"Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021" es una **tesis** presentada por Viteri P. (2021), como requisito para optar al grado de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo. El propósito de este estudio fue examinar la asociación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós en Ecuador en el año 2021. La metodología adoptada fue de naturaleza cuantitativa y se caracterizó por ser básica, de diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. La población objetivo comprendió a 93 profesionales que cumplían con los criterios de inclusión, siendo la muestra idéntica a la población y seleccionada mediante un muestreo no probabilístico intencional. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, utilizando como instrumentos la Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ) para medir el desempeño laboral y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el síndrome de burnout. Ambas escalas fueron evaluadas mediante el método de Likert y pasaron por un proceso de validación realizado por expertos, así como una evaluación de la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach (0,883 y 0,925 respectivamente). Los datos recolectados fueron analizados mediante pruebas estadísticas inferenciales, utilizando la prueba de correlación no paramétrica de Rho Spearman. Los resultados revelaron que no existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales evaluados. En conclusión, se encontró que el desempeño laboral no tiene un impacto significativo en el desarrollo del síndrome de burnout en estos profesionales de la salud.

Zeballos & Mamani (2021) en su tesis de titulada Satisfacción y Ausentismo laborales de los odontólogos bajo un contexto de Covid-19 en la provincia de Arequipa, distrito de Cerro Colorado, 2021. El objetivo de este estudio fue analizar la correlación entre el grado de satisfacción laboral y el índice de ausentismo laboral entre los odontólogos durante la pandemia de COVID-19 en la provincia de Arequipa, en el año 2021. En la metodología, se llevó a cabo la investigación con una muestra de 350 odontólogos colegiados de la provincia de Arequipa que cumplían con los criterios de inclusión. El diseño metodológico utilizado fue descriptivo, analítico y relacional, con un enfoque transversal y prospectivo. Los resultados mostraron que el 42.29% de los odontólogos presentaban un nivel medio de satisfacción laboral, lo que indica que estaban satisfechos en sus lugares de trabajo, mientras que el 43.14% mostraba un nivel medio de ausentismo laboral, con ausencias por motivos urgentes. En cuanto a las conclusiones, no se encontró una correlación significativa entre el grado de satisfacción laboral y el nivel de ausentismo laboral de los odontólogos durante la pandemia de COVID-19 en la provincia de Arequipa ( $p = 0.380$ ,  $Rho = 0.047$ ).

Cautín M. (2019), en su estudio de maestría titulado "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Fisioterapeutas de Lima Metropolitana en 2018", realizado en la Universidad de San Martín de Porres, tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en fisioterapeutas de Lima durante el año 2018. El objetivo del estudio fue investigar la asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en fisioterapeutas de Lima. La metodología empleada consistió en un estudio descriptivo y transversal que contó con una muestra de 213 fisioterapeutas. Los resultados revelaron que en cuanto a los factores asociados con el síndrome de burnout, el 22.1% de los fisioterapeutas eran solteros y el 74.6% estaban casados. Además, el 20.7% no tenían hijos, mientras que el 26.8% tenían un hijo, y el 38% tenían dos hijos. Respecto a la antigüedad laboral, el 8.5% tenía entre 1 y 5 años de servicio, el 13.1% entre 6 y 10 años, y el 43.2% entre 11 y 20 años. En relación con las horas trabajadas diariamente, el promedio más alto correspondió a los fisioterapeutas que trabajaban de 7 a 12 horas por día. En el ámbito de Essalud, la mayoría de los trabajadores presentaban un síndrome de burnout de nivel medio, de los cuales el 18% experimentaba insatisfacción laboral. En

cuanto a la satisfacción laboral, el 46% se encontraba satisfecho y el 8% mostraba indiferencia. Respecto a las distintas dimensiones de la satisfacción laboral, el 81% estaba satisfecho con su supervisión, el 60% con el ambiente físico de trabajo, el 39% con las prestaciones percibidas y el 47% manifestaba satisfacción intrínseca. En las conclusiones del estudio, se encontró que el 42% de los fisioterapeutas que presentaban un síndrome de burnout de nivel medio estaban satisfechos, mientras que ninguno de los que tenían un nivel alto de síndrome de burnout experimentaba satisfacción. Por lo tanto, se evidenció una asociación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los fisioterapeutas de Lima.

Jimenez R., (2018) presentó la tesis “Las Compensaciones y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Fondo Muchick – Danper S.A.C.” – 2017; para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Trujillo-Perú, para optar al Título de Licenciado en Administración. El objetivo fue determinar la relación existente entre las compensaciones y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fondo Muchick – Danper S.A.C. 2017. La investigación fue desarrollada mediante un diseño no experimental, en una muestra de 120 colaboradores, el instrumento utilizado fue el cuestionario, mientras que la técnica utilizada fue la encuesta, utilizó el estadístico de correlación de Pearson. Llegando a las siguientes conclusiones: Se evidencia que existe relación entre las compensaciones y el desempeño laboral, lo cual se demuestra con la insatisfacción de los colaboradores en referencia a las compensaciones que la empresa otorga. Por otro lado, queda evidenciado que los colaboradores de dicha empresa prefieren que se les proporcione incentivos monetarios sobre los no monetarios, lo cual se evidenció con una correlación de Pearson de 0.835. Asimismo, se evidencia que los colaboradores no perciben que exista equidad interno-externo y califican como regular el desempeño laboral de acuerdo con los resultados de la encuesta realizada en dicha empresa.

Carrera & Dario (2021), en su tesis titulada “Desempeño laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada, Lima 2019” para optar el Título de Licenciado en Psicología, de la Universidad Privada del Norte – Facultad de Ciencias de la Salud. Existe una relación estadísticamente significativa, inversa moderada



( $p=0,00$ ) ( $r= -,681$ ) entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa privada en Lima, 2019. Por consiguiente, se entiende que, a mayor desempeño laboral, habrá un menor nivel del síndrome de burnout en los trabajadores y viceversa. Asimismo, existe relación estadísticamente significativa e inversa entre el agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal con el desempeño laboral en los trabajadores, Recomendando que, las instituciones sanitarias, de salud, se enfoquen en atender este tema y se recomienda tomar en cuenta factores sociodemográficos como son las variables de sexo o grupo de edad donde estas sean más balanceadas y se puedan obtener diferencias significativas.

## 2.2. Bases Teóricas

### Síndrome de burnout

Christina Maslach citado en Olivares (2017) define el síndrome de burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. Es un trastorno de carácter emocional que está directamente relacionado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida que lleva el empleado. Este síndrome puede ocasionar consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico. También señala al burnout como una respuesta prolongada al estrés que genera en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo.

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel tanto personal como organizacional, y que se centra en áreas determinadas del trabajo cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos (Martínez, 2010)

Estos casos son los casos más reiterados, lo que no excluye otros, aunque ya hay que advertir que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo manual, administrativo, etc. En estos casos, el estrés laboral no suele ser conceptualizado

como Burnout, según discriminación general en el campo de la Psicología, pero sí se produce en ámbitos como el voluntariado, sin que existan condicionantes de tipo laboral, salarial, jerarquías, etc. (Guerrero & Rubio, 2005)

### Característica principal del Síndrome de Burnout

Las características del Síndrome de Burnout es el agotamiento físico y mental, la falta de motivación por las actividades y/o funciones por realizar y los cambios de comportamiento, que pueden reflejarse en malos modales hacia su entorno de trabajo. Se podría decir que este síndrome suele darse mayormente en personas que tienen relación con terceros, como quienes atienden al público o usuarios, por ejemplo, el personal sanitario, las identidades bancarias, etc. El problema comienza con jornadas laborales muy extensas o la diferencia entre la realidad que presenta la profesión medida en comparación con la idealización que se tenía de la misma.

### Causas del Síndrome de Burnout

Existen diversas causas que pueden provocar este mencionado síndrome, sobre todo cuando las situaciones se presentan por prolongados períodos de tiempo, por ejemplo:

- Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Al estar en contacto con público, clientes o usuarios, el trabajador recibe constantemente quejas y situaciones de problemas que se deben solucionar. Esto puede generar grandes niveles de estrés, por lo cual termina "contagiándose" del humor de los clientes insatisfechos.
- Gran nivel de responsabilidad: Se da en puestos laborales donde el trabajador carga con mucha responsabilidad sobre la tarea o requiere gran concentración, ya que un mínimo error puede tener consecuencias graves sobre el trabajo. Un ejemplo claro puede ser el del personal médico, quienes están todo el tiempo trabajando con la salud y el bienestar del paciente.

- Jornadas laborales o "turnos" demasiado extensos: una de las causas más frecuentes y que puede aumentar drásticamente la posibilidad de sufrir Burnout tiene

que ver con las jornadas de trabajo interminables, con turnos de 10, 12 o incluso más horas.

- Presión laboral y exigencia por parte de los superiores: en muchas ocasiones este es la principal causa del Síndrome de Burnout ya que debido a este factor los colaboradores se encuentran sobre exigiéndose para poder llegar a una meta o propuesta que se les ha encomendado y el problema estaría si el colaborador no llega a dicha meta. Un ejemplo sería el personal de negocios y asesoría de las diversas financieras que se encuentran bajo presión al momento de cumplir un tope determinado de clientes interesados en préstamos en un mínimo mensual.

## Tipos

Gillespie y Melby (2003) clasifica al burnout según dos tipos diferenciados: burnout activo, que se caracterizaría por el mantenimiento de una conducta asertiva, y burnout pasivo en el que predominarían los sentimientos de retirada y apatía.

- Burnout activo: el empleado mantiene una conducta asertiva. Se relaciona con elementos externos a la profesión.
- Burnout pasivo: suele tener sentimientos de apatía y se relaciona con factores internos psicosociales.

## Fases

Cherniss (2017) postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso.

El proceso lo describe en cuatro fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo.

- La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos.



- La Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.
- La Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

### Teorías explicativas del Síndrome de Burnout

Desde que Freudenberg (1989) comenzó el estudio del tema, existen diversas investigaciones que varios autores han elaborado como las teorías explicativas de este fenómeno. Dos perspectivas generales se han venido desarrollando: la perspectiva clínica de Selye en 1934 y la perspectiva psicosocial Maslach en 1986. La perspectiva clínica entiende al Burnout como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece. La perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales. La diferencia entre ambos enfoques es clara ya que el primero analiza el problema en relación al estado personal y el segundo lo analiza como un proceso dinámico, producto de la interacción de varios factores (Tonon, 2003).

De acuerdo con Tonon (2003) el Síndrome de Burnout parte de marcos teóricos mucho más amplios, y menciona los siguientes: la psicología social, la psicología clínica y la psicología de las organizaciones: La psicología clínica considera al Síndrome de Burnout como un estado, la psicología social está basada en la teoría socio cognitiva del "yo", por último la psicología de las organizaciones que está basada en las teorías del estrés laboral y considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta.

### Sub escalas del Síndrome de Burnout

Este síndrome se caracteriza por tres componentes esenciales, sub escalas, dimensiones o factores: agotamiento emocional, cinismo (o despersonalización), y los sentimientos de inadecuación profesional (o Realización Personal).

## Cansancio Emocional

Se refiere a una disminución de los recursos emocionales y a un sentimiento de impotencia al creer que no se tiene nada más para ofrecer a los demás, acompañados de síntomas somáticos y psicológicos, como el agotamiento, la ansiedad y la irritabilidad.

## Despersonalización

Constituye un aspecto que según la autora representa el componente del contexto interpersonal del Síndrome de Burnout. Maslach explica que esta dimensión se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática frente a diversos aspectos del trabajo. Se suele desarrollar en respuesta al cansancio emocional, si la gente se encuentra trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzarán a apartarse, a reducir lo que están haciendo, lo que conlleva a la minimización de su calidad y el nivel de desempeño, ya que pasará de tratar de hacer su mejor esfuerzo, a hacer sólo el mínimo.

## Falta de ejecución personal

Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales.

## Desempeño Laboral

(Cuestas S. A. 2018) Que, el desempeño individual del empleado contribuya al alcance de los objetivos estratégicos de la organización, considerando “conductas estratégicas” en su perfil de cargo por competencias o en su plan de trabajo individual, es algo que debe considerarse estrictamente en el sistema de evaluación de

desempeño que se diseñe en estos tiempos. Este sistema deberá ser considerado en su organicidad o unidad dialéctica desde su concepción y, asimismo, deberá estar implicado en el proceso de planificación y de control de su gestión; donde habrá de ubicarse el accionar de la gestión humana en la empresa; de modo que comprenda un conjunto de indicadores tangibles e intangibles y abarque a la vez el crecimiento económico y el desarrollo humano, este último, donde el compromiso es esencial, es imprescindible y constituye el fin supremo para hacer sostenible el desarrollo empresarial. Como el desempeño es el tiempo de trabajo socialmente necesario que invierte el trabajador, siendo el aprovechamiento de la jornada laboral la base para el mejor desempeño o la productividad del trabajo.

El desempeño laboral, según Boudrem y Milkovich (2015), “definieron el desempeño como el valor en el que los empleados son capaces de cumplir con los requisitos comprometidos”. (página 160)

### **Reto del trabajo.**

El término reto hace referencia a un desafío o una actividad (física o intelectual) que una persona debe realizar sobreponiéndose a diferentes tipos de dificultades, porque precisamente está revestida de dificultades y complejidades.

### **Sistema de recompensa de sueldos**

Los sistemas de recompensa son, junto con la resolución, pilares fundamentales del Sistema. Crean las interacciones básicas para hacer que la situación inicial evolucione hacia otras situaciones igualmente interesantes y que la transición y el resultado sean gratificantes para los jugadores.

### **Condiciones favorables de trabajo**

Las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como el ambiente físico del trabajo y la interacción cordial.

## **Colegas que brindan apoyo**

El apoyo, puede ser una cosa física (material) o una cuestión simbólica. En el primer caso, puede definirse como apoyo a aquello que sostiene una estructura o un objeto.

Necesidades de interacción social se incluyen dentro de este grupo la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo y las oportunidades de aprendizaje que estos ofrecen, así como, el tipo de relación que se establece con los supervisores inmediatos.

## **Compatibilidad entre el puesto y personalidad en el trabajo**

La personalidad influye en el trabajo que escogemos y este repercute en nuestro bienestar. En estos tiempos hay que esforzarse por superar obstáculos, aprender de las dificultades y confiar en nuestras capacidades y objetivos. Alto acuerdo entre personalidad y ocupación; se parte del indicio que las personas que poseen talentos adecuados y habilidades. Para cumplir con las demandas de sus trabajos se sentirán más satisfechos en la ejecución del mismo (Bastardo, 2014).

Para el autor Chiavenato (2000), mencionó que es “la acción del empleado para buscar metas establecidas, lo que crea la posibilidad de alcanzar las metas”. (p. 4) Además, Performance, de Coulter (2013), “especifica que es una técnica para establecer el éxito de una entidad (un sujeto, un método) en razón de los intereses de sus acciones y metas profesionales. No exactamente al nivel de la organización, medir el desempeño en el lugar de trabajo proporciona una estimación del logro de metas trascendentales a nivel individual”. (pág. 27)

De acuerdo con Chiavenato (2011), para el estudio de la variable desempeño laboral se escogió teniendo en cuenta su teoría porque alude a que los componentes básicos y activos son inevitables para conocer tu nivel de conocimiento, habilidad y arte de cada empleado y de acuerdo a esto, organizar premios y agradecimientos si es necesario.



Newstron, (2011) afirma que las empresas u organizaciones, a través de sus representantes clave o empleados que establecen metas, tienen la responsabilidad de establecer metas cuyo logro sea un logro digno para que las personas o empleados no estén insatisfechos con su trabajo. evolucionado en la misión de mejorar cada vez más su desempeño y así ganar más compromiso de los empleados.

Robbins y Judge (2010) afirman que el desempeño laboral no es más que la expresión del logro que un individuo es capaz de otorgar o demostrar a través del desempeño de tareas y funciones que forman parte de sus deberes laborales diarios, por eso fue contratado.

Juárez y Carrillo (2014) hablan sobre este tema: La evaluación del desempeño es la clave para el desarrollo directivo en la gestión de recursos humanos en las empresas, es una forma de metas, objetivos y logros para poder evaluar el desempeño de las personas que laboran en diferentes áreas. Los niveles de valor y jerarquía de la empresa y, por tanto, los logros que alcanzan, definen y premian el logro individual y colectivo dentro de la organización. Además, se analizan ciertos peligros y sesgos a los que nos enfrentamos los individuos cuando emitimos juicios sobre las actividades de los demás y cómo, cuándo funciona un método de evaluación diseñado, se pueden prevenir y, en su caso, comprobar. estos peligros y prejuicios. (pág. 16)

Teoría de Maslow (1943) Citado por (Omicrono, 2013), Abraham Maslow fue un famoso psicólogo estadounidense y humanista que estudio la motivación humana y cómo esta dependía o se componía de unas necesidades básicas. Publicó su teoría en 1943 en su obra "A theory of human motivation". La teoría dice que conforme satisfacemos unas necesidades básicas los humanos vamos conformando necesidades más elevadas (estas dependen de la satisfacción de las necesidades inferiores), a todo esto, cuando nos sentimos desmotivados lo que realmente deberíamos plantearnos es ¿Qué necesidades estamos desatendiendo? Por ejemplo: Trabajas demasiado y desatiendes tu vida social, te has estancado al cubrir las necesidades básicas, pero no te has planteado necesidades más elevadas que te llenen como persona, no estás cubriendo las necesidades básicas (mala



alimentación, pocas horas de sueño...). La teoría de Maslow dice lo siguiente: Las necesidades humanas se dividen en dos bloques:

1. Las necesidades básicas o de déficit (si no las satisfacemos implican un desgaste para la persona, una pérdida).
2. Las necesidades de autorrealización o necesidades del ser (aportan algo positivo, una ganancia)

Teoría X y Teoría Y, de Douglas Mc Gregor de acuerdo a (López, 2001), dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano, adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad. Douglas McGregor fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas, muy pragmáticas, por cierto, tienen aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teorías y modas gerenciales. McGregor en su obra "El lado humano de las organizaciones" describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como animales de trabajo que sólo se mueven ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Según Castro y et al. (2009). La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud que pueden ser ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo. Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están integradas por tipos, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones ambientales (contaminación), y las situaciones organizativas (tiempo de la jornada laboral, descansos, entre otras).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2015) define a las condiciones de trabajo como un conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta, el entorno en que ésta se realiza y que determinan la salud del trabajador”. Las variables que se deben tomar en cuenta para las condiciones de trabajo son indispensables para la evaluación de una buena salud del colaborador.

### 2.3. Marco conceptual

#### Síndrome de Burnout:

La OMS ha puesto los ojos sobre el síndrome de Burnout, como un tema importante a tener en cuenta como parte de los factores de riesgos laborales, la definición más acertada que se le puede dar es según Maslach (citado por Morales y Murillo, 2015) define como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” (p.2). En algunas empresas se llega a confundir el síndrome de Burnout o del trabajador quemado con el estrés en sí, pero según lo expresa Moreno y Peñacoba (citados por Quiceno y Vinaccia, 2014) “el síndrome de burnout se identifica con la sobrecarga de trabajo y de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout up.118).

#### Teoría de Maslach:

Modelo tridimensional del Burnout. El Síndrome de Burnout según Maslach (citado por Morales y Murillo, 2015) es como un Síndrome que es caracterizado por dimensiones como son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que se presentan cuando la persona trabaja a cargo o frente a más personas o clientes. Maslach plantea en su teoría tres dimensiones, las cuales en conjunto explican el síndrome de burnout en cualquier trabajador que esté relacionado directamente con otras personas o clientes (Faúndez, 2017). Estas dimensiones son propuestas en el Inventario de Burnout de Maslach.

Agotamiento emocional: “Se define como una sensación de no poder ofrecer más de sí mismo a nivel afectivo debido al contacto constante con clientes o personas a su cargo”. Maslach (como se cita en Soler, Aparicio, Días, Escolano, & Rodríguez,

2016, p.140). Es aquí donde los trabajadores llegan a un punto en donde consideran que no pueden lidiar más con las situaciones, la presión y pueden ir experimentando el colapso de energía y recursos emocionales. Dentro del inventario Maslach lo define como aquellas personas que van a describir sus sentimientos de cansancio emocional que viene siendo consecuencia del mismo trabajo realizado a diario, y por ende tiene contacto directo con las personas que trata.

Despersonalización: Reyes, (2016) define. “Esta dimensión como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas” (p.3). Aquí este punto también es definido como “cinismo” que no es más que una serie de actitudes o conductas pesimistas o negativas hacia otra persona, que surgen para protegerse del desgaste emocional. Es aquí en donde los trabajadores llegan a sentirse insensibles, irritables con las demás personas como sus compañeros hasta los mismos clientes, con un trato deshumanizados en ocasiones un trato consciente sin llegar a importarle. en esta etapa del burnout el trabajador comienza a tratar a los demás de esa forma queriendo evitar cualquier situación que sea desgastante emocionalmente para él.

Baja Realización Personal: Rivera, Rincón & Flórez, (2018) refiere que esta dimensión trata de la tendencia que tiene el trabajador para evaluar su entorno laboral con él mismo y como es que profesionalmente va creciendo. Habitualmente al sentir una baja realización personal, el trabajador debe de percibir que su entorno laboral es negativo para él y que no cumple con las expectativas que desde un comienzo tiene. Esta etapa va muy directa con los resultados que el trabajador día a día va logrando en su trabajo, son sentimientos de fracaso, de insatisfacción y de estancamiento profesional. Al mismo tiempo el trabajador puede llegar a sentir que las demandas en su trabajo están excediendo su capacidad profesional llegando al punto de sentir inadecuación profesional, con una autoevaluación negativa e insatisfacción con lo logrado hasta ahora

Desempeño laboral



Según Robbins, Stephen y Coulter (2013), define que es un proceso para disponer si ha triunfado una organización en el logro de sus objetivos laborales y en logro de sus actividades.

Actitud: refiere al hecho de dar iniciativa, tener buena actitud facilita a la persona al logro de las metas, actuar como agente de cambio, asumir riesgo, es brindar un valor agregado, busca la excelencia y un enfoque para llegar a la autorrealización. (Vallejo, 2016, p.30)

El liderazgo en el desempeño laboral.

En el desempeño laboral lo que se resalta es la forma de actuar del trabajador y el liderazgo no puede estar exento del comportamiento del personal, considerando que muchos trabajadores pueden tener esta capacidad. Según Rodríguez (2017) “El liderazgo trata de poseer ciertas habilidades, como ser creador, analítico para precisar estrategias que nos orienten a gestionar de manera eficaz el desempeño del personal” (parr. 2). Uno de los elementos importante en toda organización, es un buen líder que tenga la capacidad de guiar al equipo de trabajo a cargo, para generar mayor eficiencia en los procesos. Este debe ser una persona proactiva, con iniciativa, innovador y mantener buena comunicación para el desarrollo de su trabajo.

Al respecto Weber citado por Malvaiz, (2015) expresa: La concepción de liderazgo inicialmente hay que puntualizarlo de forma breve; El líder es aquella persona que es capaz de guiar a sus subordinados de manera idónea, a fin de obtener los objetivos o metas que mantienen las mismas personas, tanto el líder y sus seguidores. Este líder es conocido como líder o jefe u orientadora, afín de satisfacer la petición de quien lo solicite (parr. 1). Siendo así que el líder es quien lleva al grupo de trabajo a una sola dirección y en conjunto. Puede ser el jefe o guía, como se pueda identificar en el contexto que encuentre, lo cierto es que debe poseer cualidades positivas que contribuyan al logro de objetivos.

#### 2.4. Definición de términos básicos

Apatía: Estado de desinterés y falta de motivación o entusiasmo en que se encuentra una persona y que comporta indiferencia ante cualquier estímulo externo.

**Asertivo:** La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás.

**Ausentismo:** Es la duración del lapso de trabajo que se derrocha cuando los trabajadores no asisten; es la suma de los tiempos en los cuales se encuentran ausentes en el trabajo, sea por falta, por retraso u otras razones. (Vallejo, 2016. p.43)

**Autoestima:** Aprecio o consideración que uno tiene de si mismo. Valoración positiva y negativa que se hace de uno mismo.

**Beneficios laborales:** Es la repartición de ganancias de una empresa entre sus colaboradores

**Cansancio emocional:** Es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo. En este caso no hablamos solo de excesos laborales, sino de cargar con la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo.

**Compromiso:** Es la responsabilidad del trabajador que siente al realizar su trabajo.

**Desempeño laboral:** Es la calidad de trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias durante un determinado período de tiempo.

**Despersonalización:** es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente separado de los procesos mentales o corporales, como si la persona fuese un observador externo a ella misma.

**Eficacia laboral:** Por un lado, vemos que la eficacia viene a ser la posibilidad de que una persona reciba un encargo, o él sepa lo que se espera de su trabajo, lo cumpla con la dedicación suficiente y tenerlo terminado en tiempo y correctamente. (Magro, 2014, parr. 5)

**Escala de Likert:** es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta si/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos.

Habilidades laborales: Es la suma de conocimientos y habilidades clave para desempeñar correctamente una determinada actividad en el trabajo.

Irritabilidad: Es la capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio negativo en el medio ambiente y poder reaccionar.

Jornadas de trabajo: Es el tiempo pactado de la duración del trabajo, puede ser diario, semanal o mensual, y no podrá superar el límite legal.

Motivación: Es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

Premios laborales: Es la obtención de los trabajadores, por tiempo de trabajo, experiencia, desarrollan nuevas experiencias, nuevas capacidades, aumentando su contribución a la empresa.

Relación costo – beneficio: Proceso de analizar las decisiones de un negocio en un determinado periodo determinado.

Retroalimentación: Proceso de comunicación que se desarrolla entre un jefe o supervisor y sus colaboradores, con el objetivo de garantizar la mejora de los procesos.

Rendimiento laboral (Productividad): Es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Salario: Es la cantidad de dinero que el empleador paga por un determinado tiempo de trabajo

Síndrome de Burnout: Es también llamado síndrome del trabajador quemado, está relacionado con una respuesta de estrés crónico en el trabajo. Generalmente se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, y falta de motivación absoluta.

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### Hipótesis General

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C. Lima 2021.

##### Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre la fatiga mental con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

Existe relación significativa entre la desrealización con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

Existe relación significativa entre la carencia de ejecución con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

##### Definición conceptual de variables

##### Síndrome de Burnout

Es el estrés progresivo que se presenta en los colaboradores dentro de su lugar de trabajo, y mayormente se relaciona a aquellos que se encuentran en atención al usuario, manteniendo un contacto constante y directo (Olivares, 2017).

##### Desempeño laboral

Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (Pedraza, Amaya & Conde, 2010)

### 3.1.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización la variable Síndrome de burnout.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y rangos
Síndrome de burnout	Hace referencia a un estrés progresivo que se presenta en los colaboradores dentro de su lugar de trabajo, y mayormente se relaciona a aquellos que se encuentran en atención al usuario, manteniendo un contacto constante y directo, conocido también como el “trabajador quemado”	La variable se descompone en las dimensiones fatiga mental, desrealización y Carencia de ejecución (Olivares, 2017).	Fatiga mental	Agotamiento mental	Escala Likert
				Actitudes y sentimientos negativos hacia los demás	
				Agotamiento físico	
			Desrealización	Negatividad	A veces si <b>(3)</b>
				Frialdad	Casi nunca <b>(2)</b>
				Aislamiento	Nunca <b>(1)</b>
Carencia de ejecución	Falta de logros				
	Autoestima baja				
				Rechazo	

(Olivares, 2017).

Tabla 2. Operacionalización la variable Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y rangos
Desempeño laboral	Evaluación sistemática y formal del resultado del trabajo de un empleado y del potencial para su futuro desarrollo (Gibson 2006)	La variable se descompone en las dimensiones: desafío laboral, relación costo-beneficio, ambientes favorables de trabajo	Desafío laboral	- Logros en el desempeño del trabajo. -Retroalimentación	Escala Likert  Siempre <b>(5)</b> Casi siempre <b>(4)</b> A veces si <b>(3)</b> Casi nunca <b>(2)</b> Nunca <b>(1)</b>
			Relación costo - beneficio	-Habilidades -Beneficios -Salario	
			Ambientes Favorables de trabajo	-Calidad de vida laboral -Seguridad	

## IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

### 4.1. Tipo y diseño de investigación.

El trabajo de investigación será de tipo básica, porque los investigadores recopilan datos y observan los fenómenos de interés con el fin de proporcionar una descripción detallada y precisa de ellos. Además, no experimental este tipo de diseño se utiliza cuando no es posible o ético realizar experimentos controlados, o cuando el objetivo principal es describir fenómenos, explorar relaciones entre variables o examinar asociaciones sin intervenir en el entorno. También es correlacional, porque se busca determinar si existe una relación entre dos o más variables, sin necesariamente establecer una relación de causalidad. (Hernandez-Sampieri, 2014)

### 4.2. Método de investigación.

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método hipotético-deductivo, porque parte de la observación del trabajo estudiado ante el cual se formula la hipótesis que admite darle explicación. Según Popper (1980) consiste en la generación de hipótesis a partir de dos premisas, una universal (leyes y teorías científicas, denominada: enunciado nomológico) y otra empírica (denominada enunciado entimemático, que sería el hecho observable que genera el problema y motiva la indagación), para llevarla a la contrastación empírica

### 4.3. Población y Muestra

#### Población

Teniendo en cuenta que, durante el año 2021 durante la pandemia, la cantidad de trabajadores registrados en la empresa Textiles Cross S.A.C., continúa siendo de 20 en total. Por ello, la muestra es censal, dado que en situaciones en las que la población es pequeña o manejable, o cuando es posible y práctico incluir a todos los miembros de la población en el estudio. Esto puede ocurrir en contextos como censos de población, estudios en comunidades pequeñas o investigaciones en grupos selectos donde es factible recopilar datos de todos los individuos. (Hernandez-Sampieri, 2014)

#### 4.4. Lugar de estudio

El presente estudio se realizará en la empresa Textiles Cross S.A.C., ubicada en Calle Portada del Sol 769 Urb. Azcarrunz Bajo Interior 2 San Juan de Lurigancho - Lima, donde se generan los datos e informaciones.

#### 4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para el presente trabajo de investigación se contará con la técnica de encuesta estructurada siendo esta una actividad de recolección de información para el síndrome de burnout y desempeño laboral. Encuesta estructurada debido a que no se emplearán preguntas adicionales o ítems extras en el desarrollo de ella. Los cuestionarios se aplicarán bajo un sistema de medición de escala Likert (Rensis Likert) para medir las variables de conocimiento de Síndrome de Burnout y Desempeño laboral. Los instrumentos serán validados a través del juicio de expertos de forma externa y fiabilidad interna por la herramienta de Alfa de Crombach cuya finalidad tiene en determinar que los ítems a aplicarse no sean repetidos.

#### 4.6. Análisis y procesamientos de datos.

Para el análisis y procesamiento de datos se aplicará la estadística numérica. Se analizará en un primer lugar por la estadística descriptiva con su distribución de frecuencias y porcentajes por cada variable y dimensión. En segundo lugar, se aplicará la estadística inferencial para la corroboración de las hipótesis general y específica, se aplicará la prueba no paramétrica Rho de Spearman debido a que una de sus variables presenta rasgos cualitativos por lo que se rechazó la hipótesis paramétrica. Para realizar el análisis y procesamiento de datos se utilizará el programa estadístico SPSS y el programa Microsoft Excel, los datos cuantitativos serán procesados y posteriormente analizados por medios sistematizados, clasificados a las unidades correspondientes de acuerdo a las variables de estudio.

#### 4.7. Aspectos Éticos en Investigación

El desarrollo del presente trabajo de investigación será con la misma intención de permitir que los instrumentos se establezcan, se apliquen y accedan a la generación de conocimientos en beneficio no solamente a la comunidad científica sino a la



sociedad en general. Se utiliza el estilo APA 7ma edición (American Psychological Association) para las citas, referencias y demás reglas de redacción, siendo esta reconocida a nivel internacional y validad para las ciencias sociales y empresariales.

## V. RESULTADOS

Tabla 3. *Estadísticas de fiabilidad*

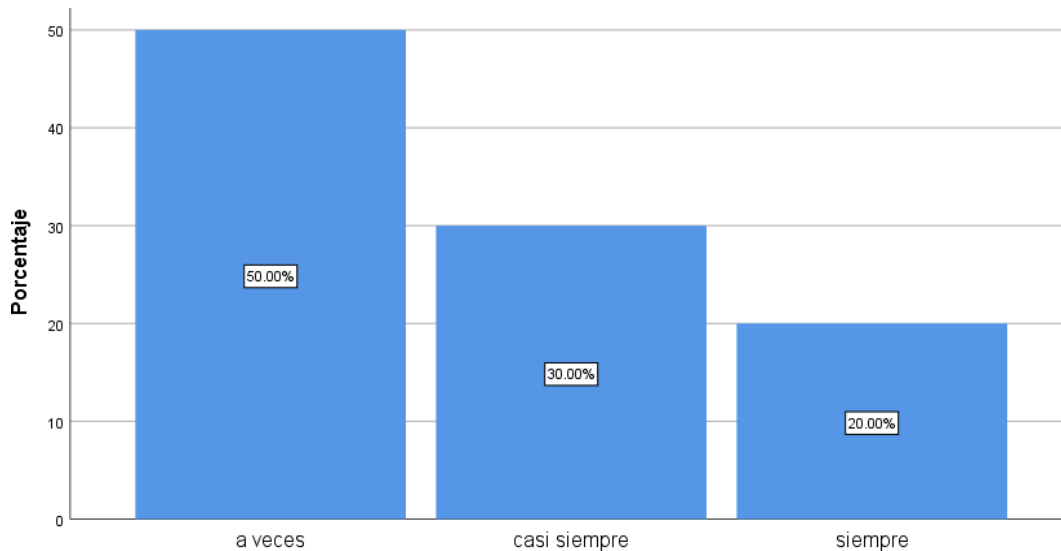
Alfa de Cronbach	N de elementos
.971	32

### 5.1. Resultados Descriptivos.

Tabla 4. *La empresa invierte en programas de mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos y materiales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	50.0	50.0	50.0
	Casi siempre	6	30.0	30.0	80.0
	Siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 1.** La empresa invierte en programas de mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos.



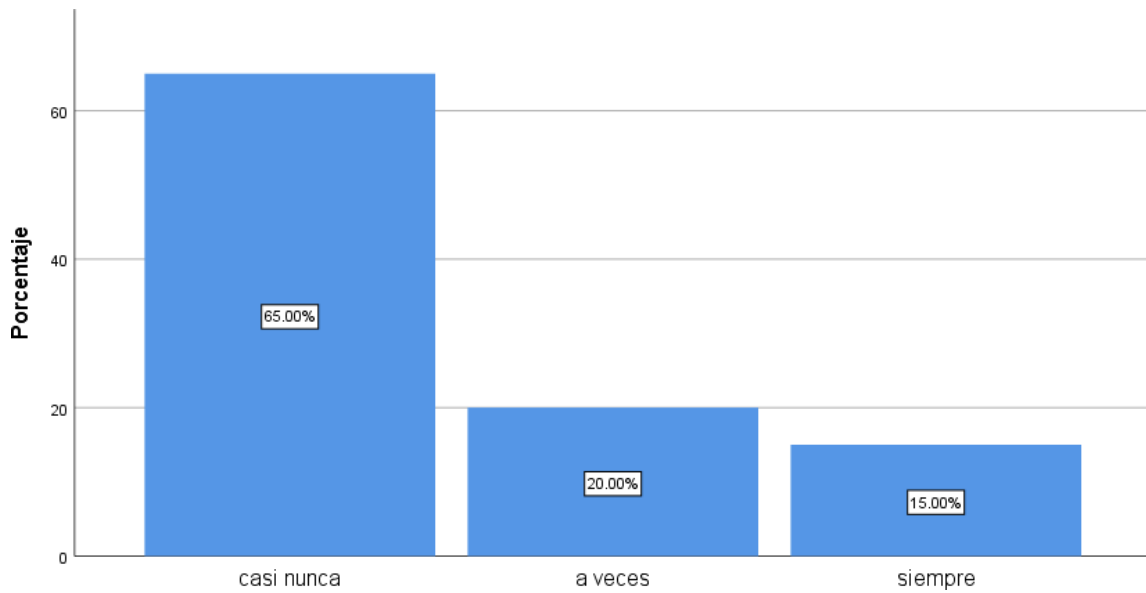
Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa en el grafico que el 50% de los encuestados manifiesta que A veces, la empresa es consciente de invertir en programas de mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos y materiales.

Tabla 5. Los trabajadores consideran que existe un nivel de compromiso con los objetivos de la empresa cuando existen problemas económicos en ella.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	65.0	65.0	65.0
	A veces	4	20.0	20.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 2.** Los trabajadores consideran que existe un nivel de compromiso con los objetivos de la empresa cuando existen problemas económicos en ella.

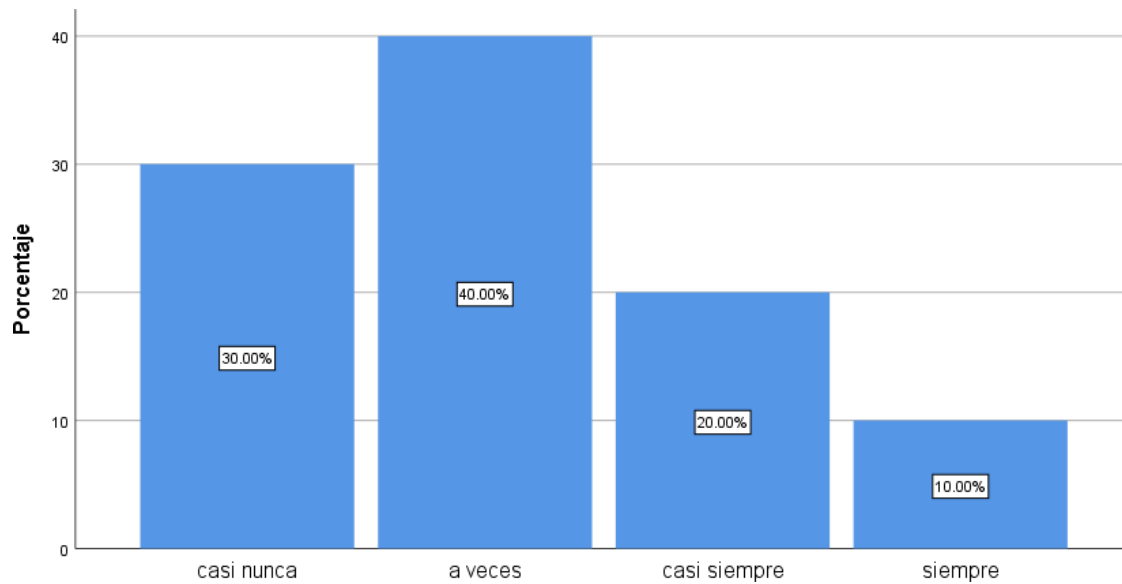


Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa en el gráfico que el 65% de los trabajadores consideran que casi nunca existe un nivel de compromiso con los objetivos de la empresa cuando existen problemas económicos en la organización.

Tabla 6. *La empresa se preocupa por el mantenimiento de sus instalaciones e infraestructura.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	30.0	30.0	30.0
	A veces	8	40.0	40.0	70.0
	Casi siempre	4	20.0	20.0	90.0
	Siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	



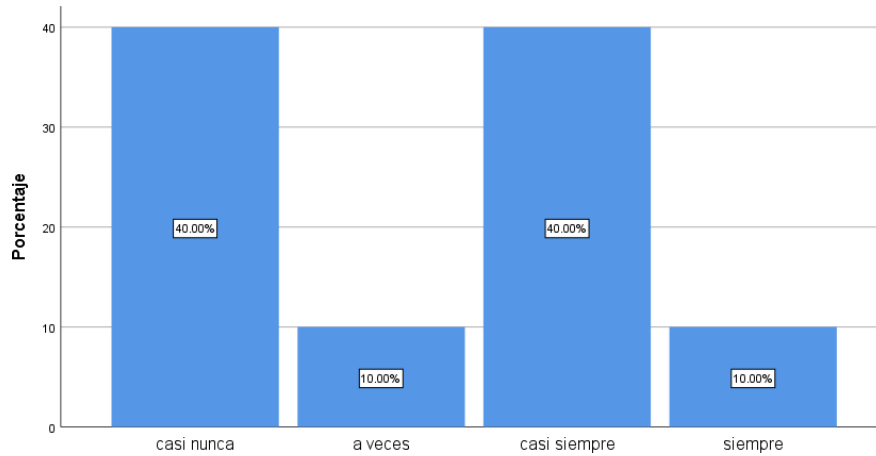
Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa en el grafico que el 40% de los encuestados manifiesta que A veces la empresa se preocupa por mantener sus instalaciones e infraestructura en buen estado para un mejor servicio.

Tabla 7. *Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	40.0	40.0	40.0
	A veces	2	10.0	10.0	50.0
	Casi siempre	8	40.0	40.0	90.0
	Siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 3.** *Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño.*



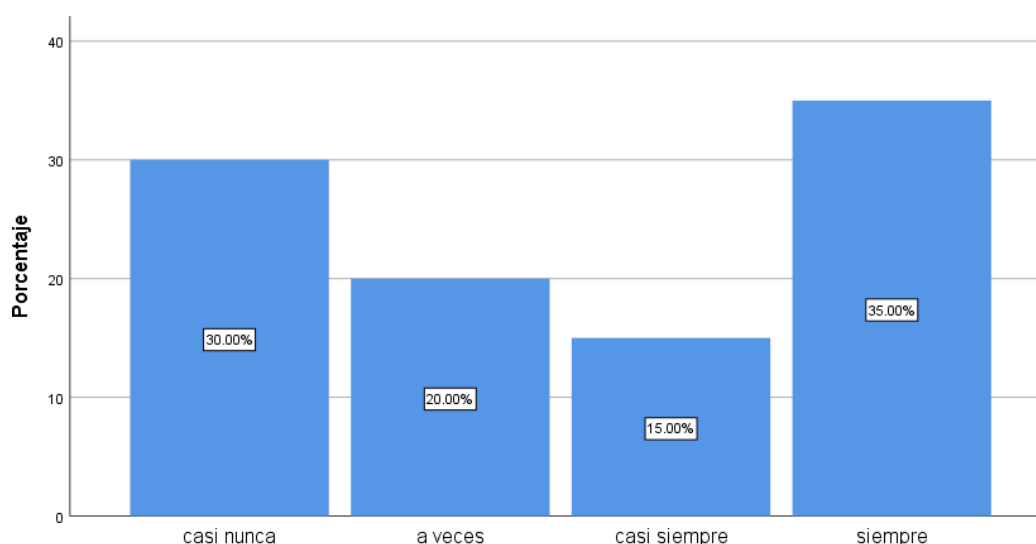
Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa en el gráfico que el 40% de los encuestados manifiesta que casi nunca mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño.

Tabla 8. La empresa invierte en capacitación para mejorar las capacidades laborales de sus trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	30.0	30.0	30.0
	A veces	4	20.0	20.0	50.0
	Casi siempre	3	15.0	15.0	65.0
	Siempre	7	35.0	35.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 4. La empresa invierte en capacitación para mejorar las capacidades laborales de sus trabajadores.



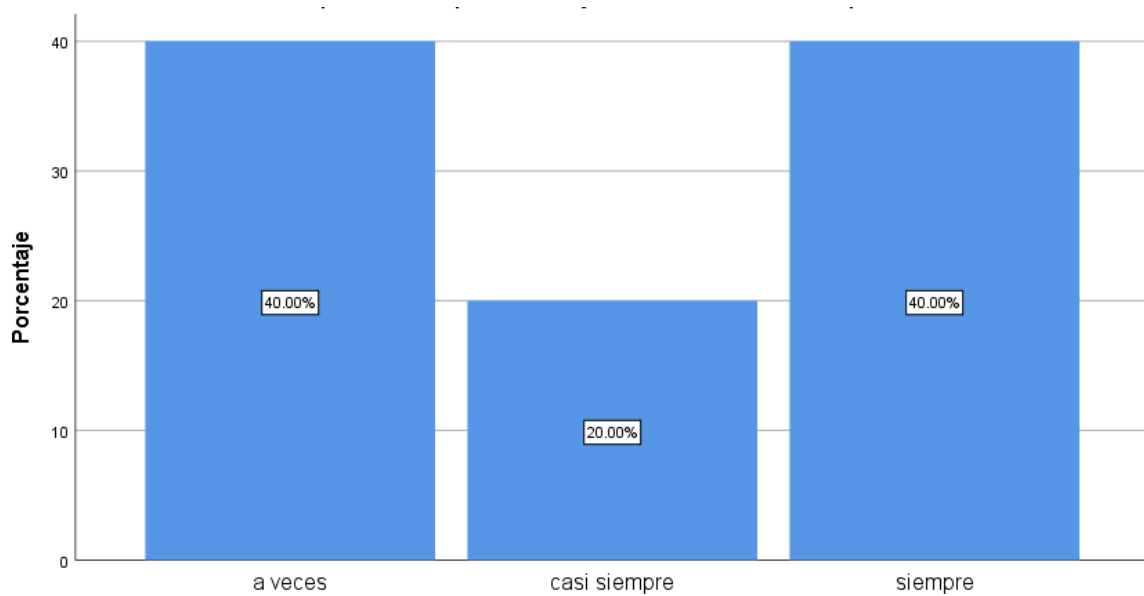
Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa en el gráfico que el 35% de los encuestados manifiesta que siempre la empresa es consciente de invertir en programas de capacitación y entrenamiento para mejorar las capacidades laborales de sus trabajadores.

Tabla 9. Los directivos promueven que los trabajadores se sientan bien y tengan iniciativas en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	4	20.0	20.0	60.0
	Siempre	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 5. Los directivos promueven que los trabajadores se sientan bien y tengan iniciativas en la empresa.



Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa en el gráfico que el 40% de los encuestados manifiesta que A veces los directivos buscan promover que los trabajadores se sientan bien.

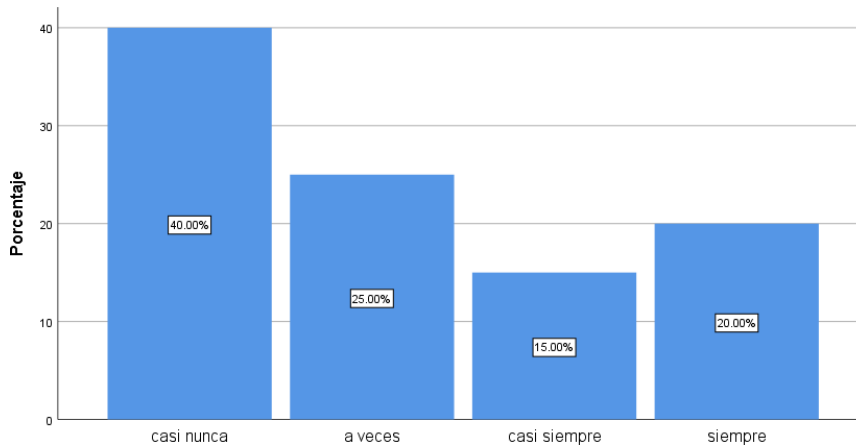
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 10. *Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	40.0	40.0	40.0
	A veces	5	25.0	25.0	65.0
	Casi siempre	3	15.0	15.0	80.0
	Siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 6. Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo.



Nota: Elaborado del SPSS.

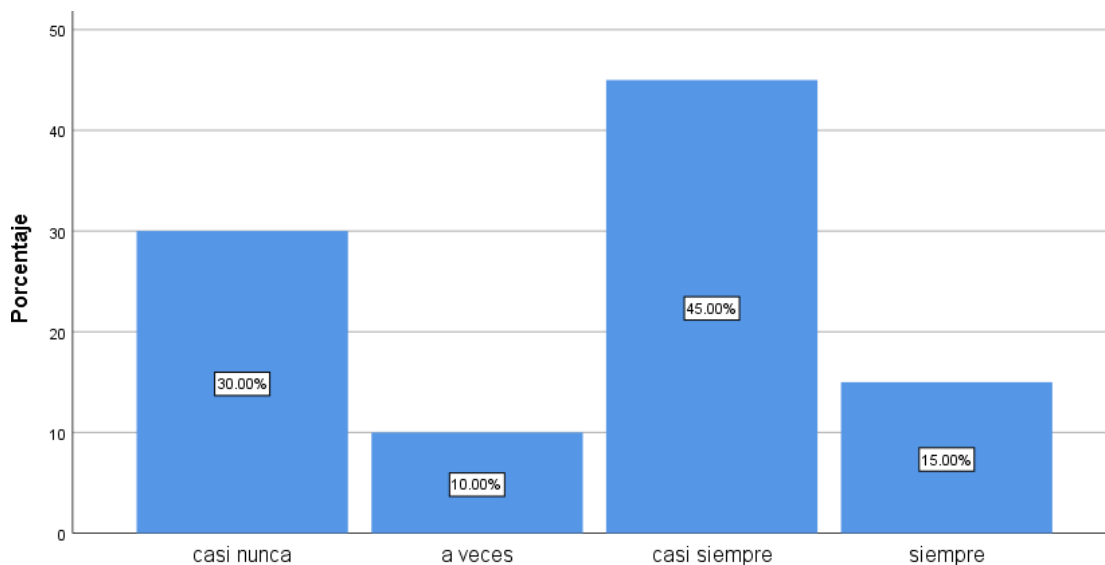
Se observa en el grafico que el 40% de los encuestados manifiesta que Casi nunca siente que reciben retroalimentación en su trabajo.



Tabla 11. *La disciplina es el valor que más resalta entre los trabajadores de la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	30.0	30.0	30.0
	A veces	2	10.0	10.0	40.0
	Casi siempre	9	45.0	45.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 7. *La disciplina es el valor que más resalta entre los trabajadores de la empresa.*



Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa en el gráfico que el 45% de los encuestados manifiesta que casi siempre la disciplina es uno de los valores que más resalta en la empresa entre sus trabajadores.

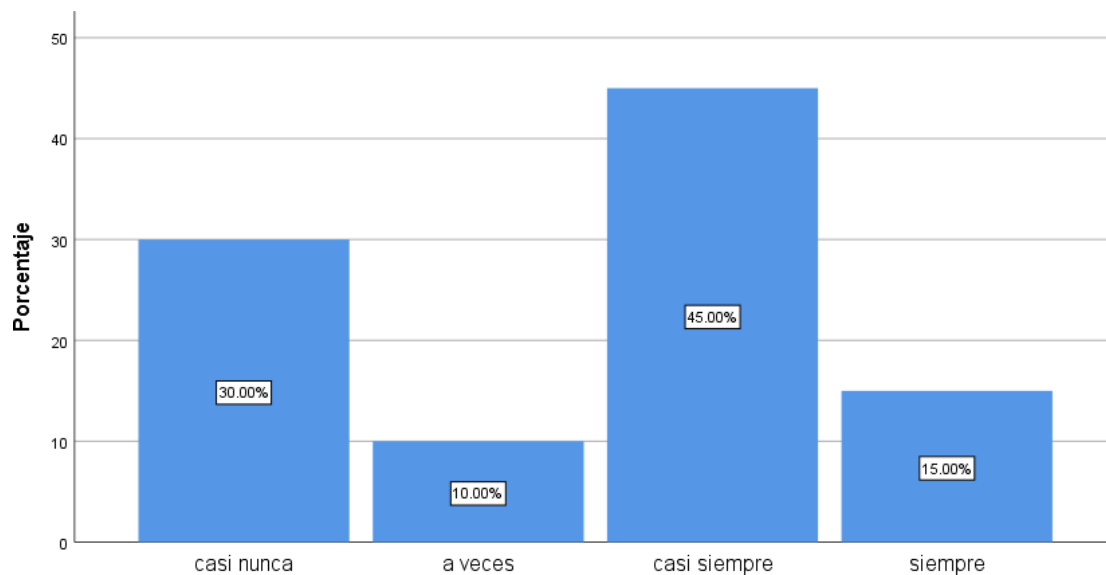
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 12. *Los trabajadores mantienen un grado de confidencialidad de información de la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	30.0	30.0	30.0
	A veces	2	10.0	10.0	40.0
	Casi siempre	9	45.0	45.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 8.** Los trabajadores mantienen un grado de confidencialidad de información de la empresa.



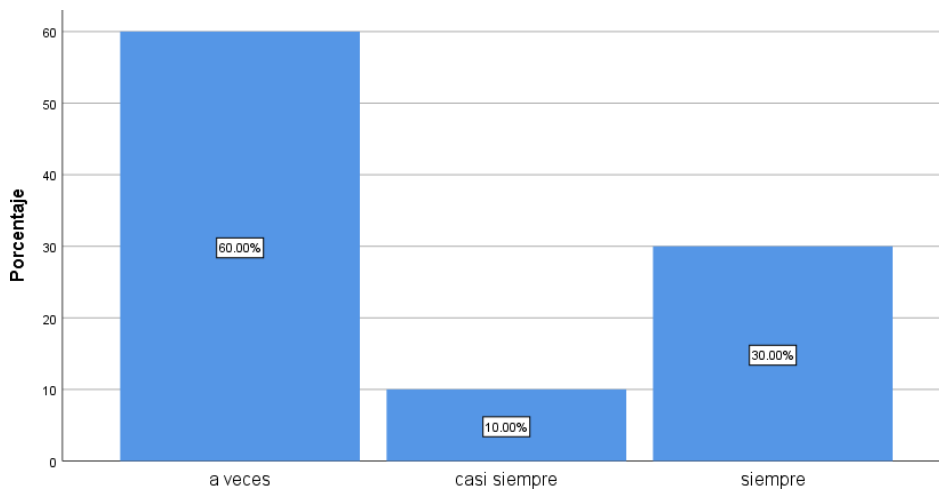
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 45% de los encuestados manifiesta que Casi siempre los trabajadores mantienen un grado de confidencialidad de información de la empresa.

Tabla 13. *Es política de la empresa programas de incentivos para un buen desempeño laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	60.0	60.0	60.0
	Casi siempre	2	10.0	10.0	70.0
	Siempre	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 9.** Es política de la empresa programas de incentivos para un buen desempeño laboral



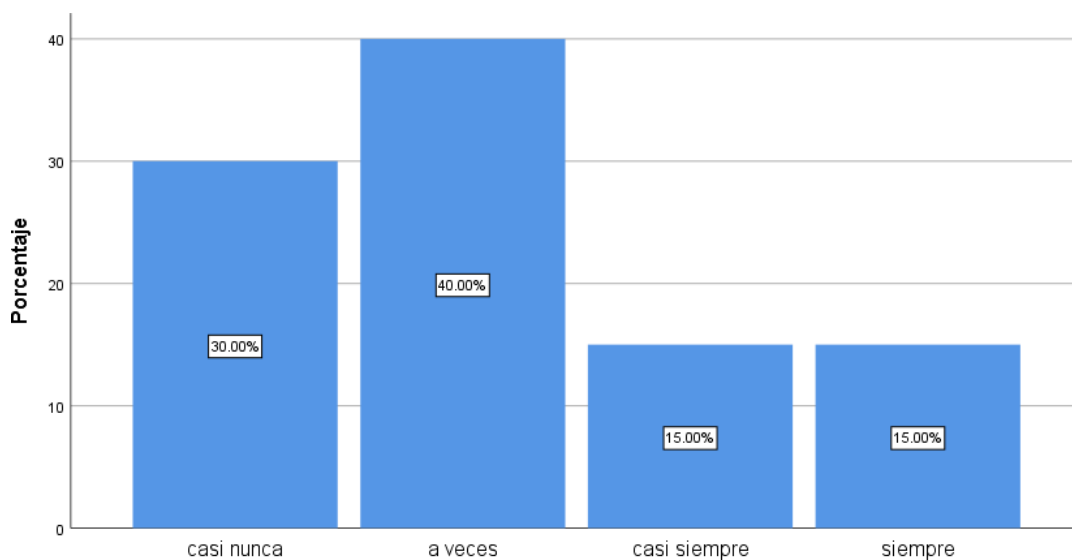
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 60% de los encuestados manifiesta que A veces es política de la empresa realizar programas de incentivos para un buen desempeño laboral.

Tabla 14. *La empresa realiza programas sociales recreativos para la familia de sus trabajadores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	30.0	30.0	30.0
	A veces	8	40.0	40.0	70.0
	Casi siempre	3	15.0	15.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 10.** *La empresa realiza programas sociales recreativos para la familia de sus trabajadores.*



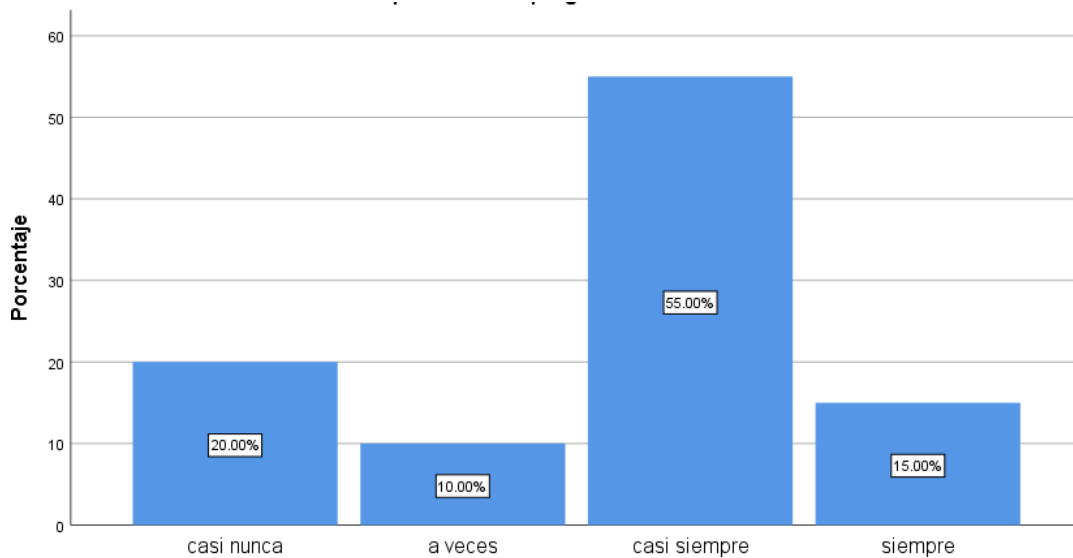
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 40% de los encuestados manifiesta que A veces la empresa realiza programas sociales recreativos para la familia de los trabajadores.

Tabla 15. En la empresa existen programas de inducción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20.0	20.0	20.0
	A veces	2	10.0	10.0	30.0
	Casi siempre	11	55.0	55.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 11. En la empresa existen programas de inducción



Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa en el gráfico que el 55% de los encuestados indican que casi siempre en la empresa existen programas de inducción.

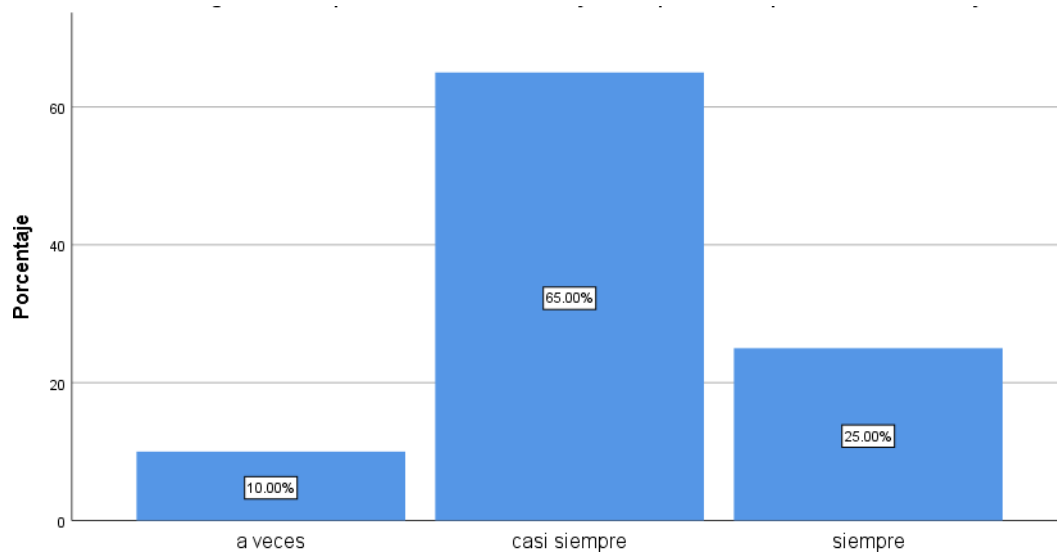
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 16. *Existe un alto grado de responsabilidad de los trabajadores para el cumplimiento de su trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	13	65.0	65.0	75.0
	Siempre	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 12.** Existe un alto grado de responsabilidad de los trabajadores para el cumplimiento de su trabajo.



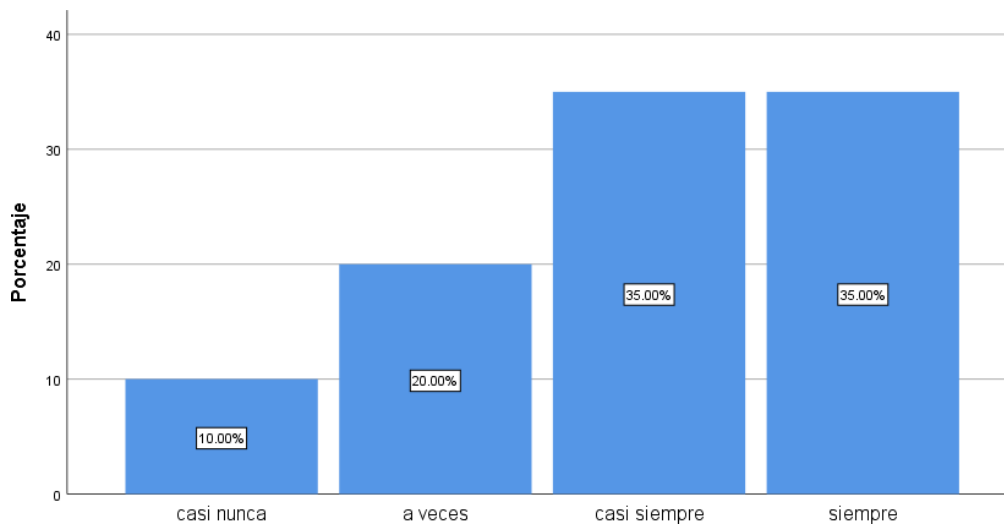
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 65% de los encuestados manifiesta que Casi siempre existe un alto grado de responsabilidad de los trabajadores para el cumplimiento de su trabajo.

Tabla 17. La empresa evalúa cada cierto tiempo a sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10.0	10.0	10.0
	A veces	4	20.0	20.0	30.0
	Casi siempre	7	35.0	35.0	65.0
	Siempre	7	35.0	35.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 13. La empresa evalúa cada cierto tiempo a sus trabajadores



Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 35% de los encuestados manifiesta que Casi siempre y siempre la empresa evalúa cada cierto periodo de tiempo a sus trabajadores.

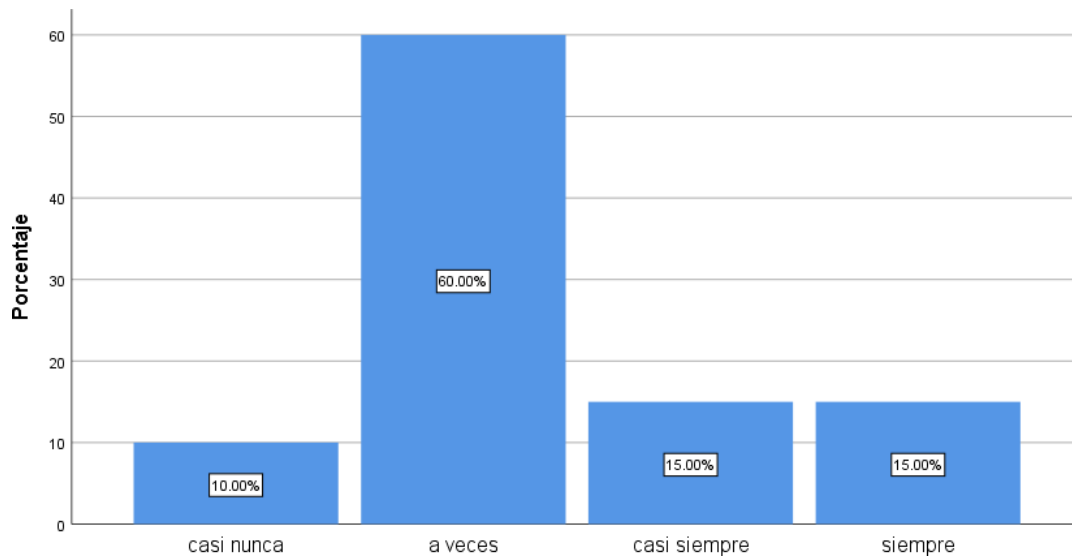
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 18. *Me siento cómodo en el ambiente donde laboro.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10.0	10.0	10.0
	A veces	12	60.0	60.0	70.0
	Casi siempre	3	15.0	15.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 14.** Me siento cómodo en el ambiente donde laboro.



Nota: Elaborado del SPSS.

Se observa que el 60% de los encuestados manifiesta que A veces se siente cómodo en el ambiente donde labora.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

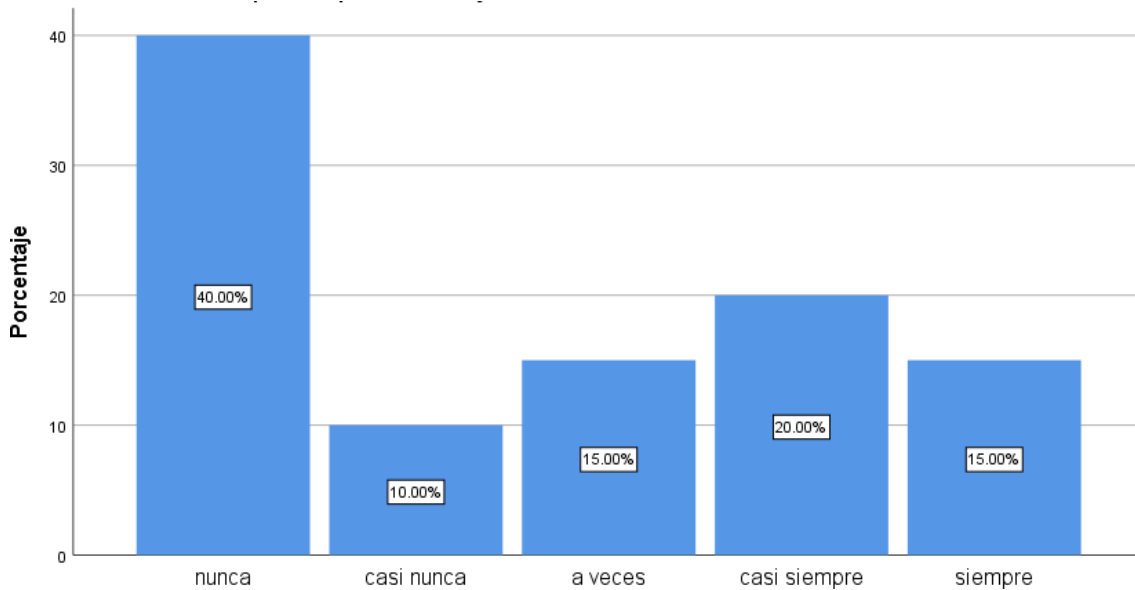


Variable 2

Tabla 19. *Pienso que este trabajo me hace más fuerte emocionalmente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	40.0	40.0	40.0
	Casi nunca	2	10.0	10.0	50.0
	A veces	3	15.0	15.0	65.0
	Casi siempre	4	20.0	20.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total		20	100.0	100.0

**Figura 15.** Pienso que este trabajo me hace más fuerte emocionalmente



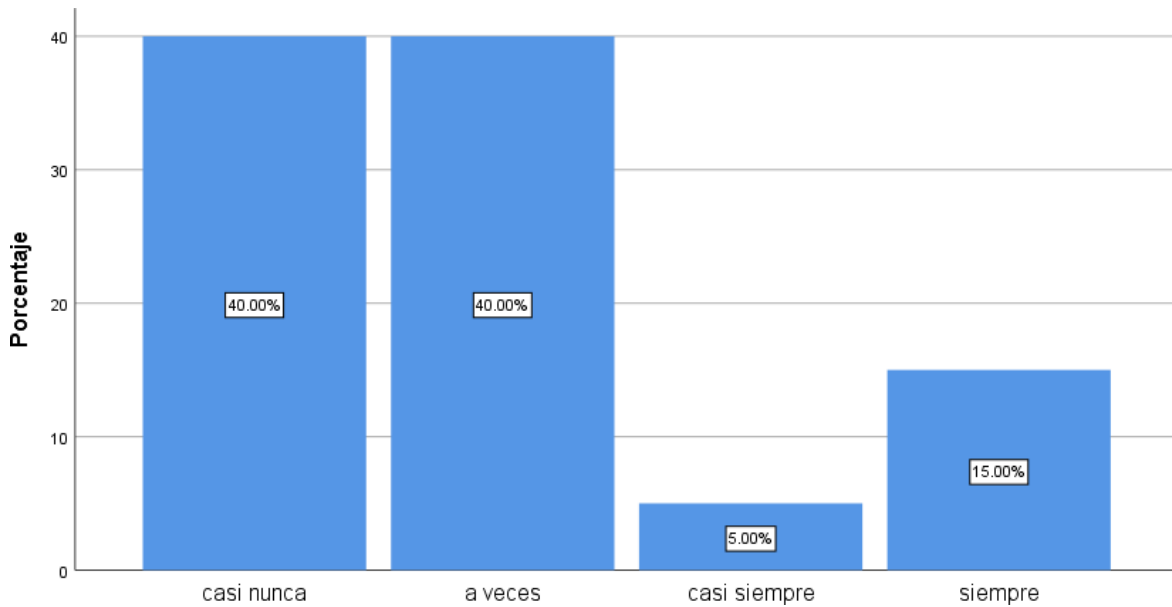
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 35% de los encuestados manifiesta que Nunca pienso que este trabajo me hace más fuerte emocionalmente.

Tabla 20. *Me siento con mucha energía en mi trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	40.0	40.0	40.0
	A veces	8	40.0	40.0	80.0
	Casi siempre	1	5.0	5.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 16. *Me siento con mucha energía en mi trabajo.*



Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 40% de los encuestados manifiesta que Casi Nunca y a veces me siento con mucha energía en mi trabajo.

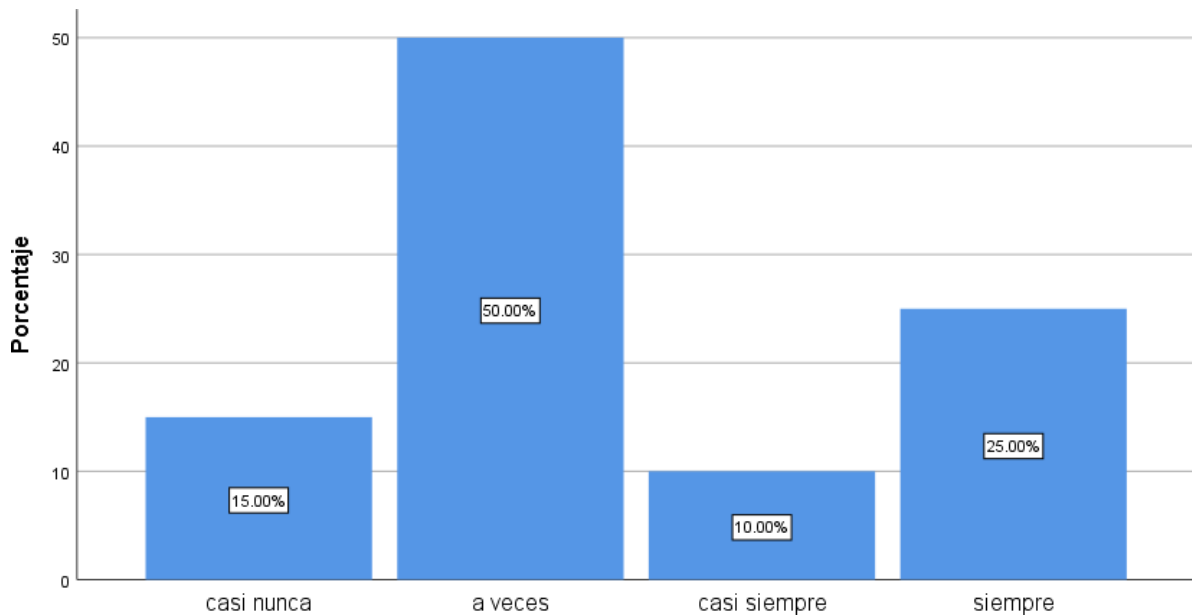
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 21. *Me siento frustrado en mi trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15.0	15.0	15.0
	A veces	10	50.0	50.0	65.0
	Casi siempre	2	10.0	10.0	75.0
	Siempre	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 17. Me siento frustrado en mi trabajo.



Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 50% de los encuestados manifiesta que A veces me siento frustrado en mi trabajo.

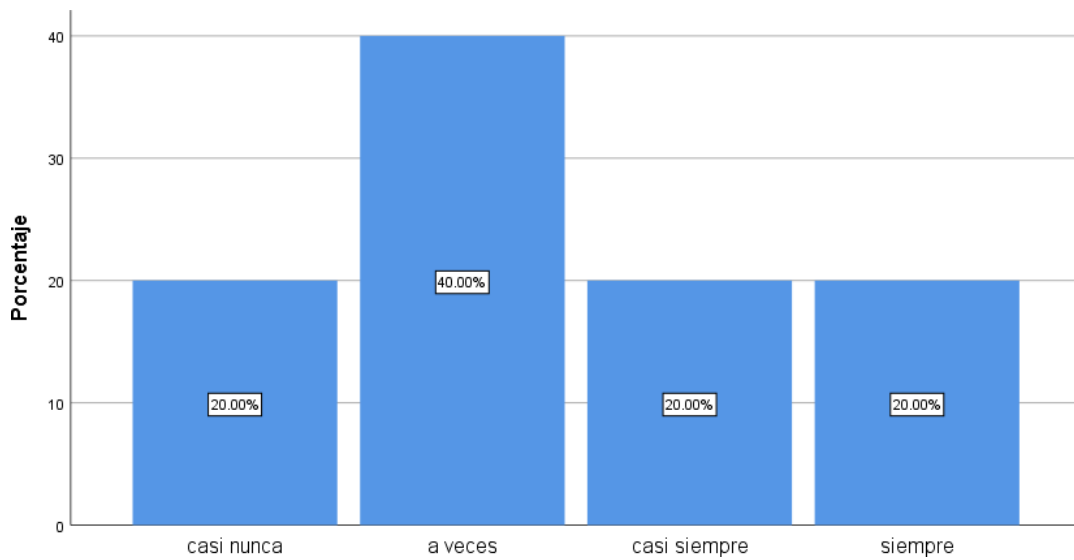
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 22. *Creo que trabajo demasiado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20.0	20.0	20.0
	A veces	8	40.0	40.0	60.0
	Casi siempre	4	20.0	20.0	80.0
	Siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 18. *Creo que trabajo demasiado.*



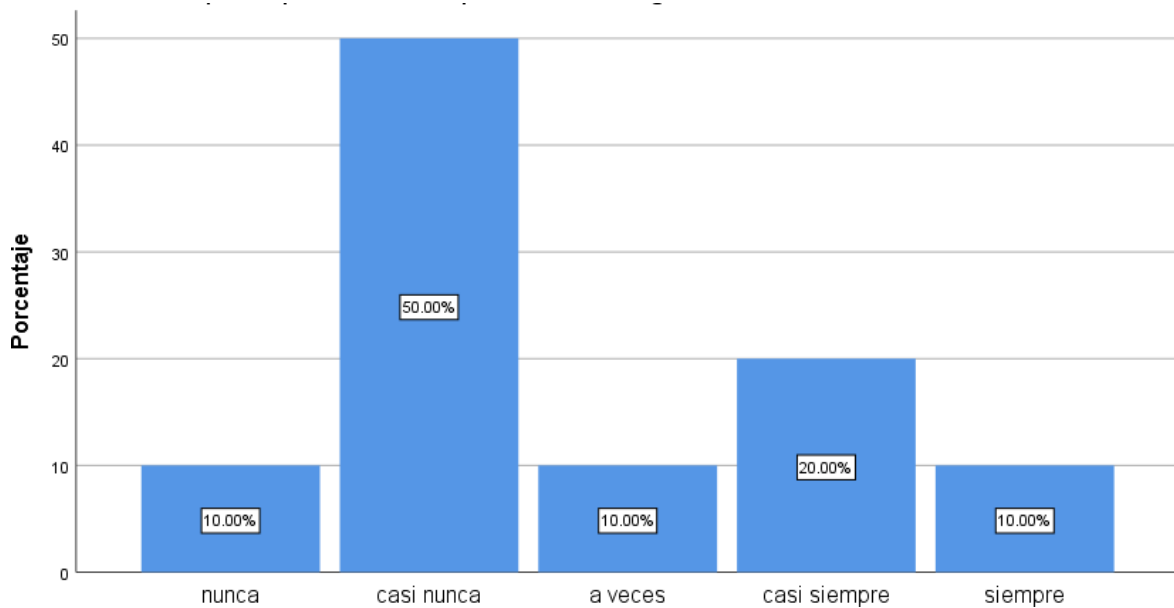
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 40% de los encuestados manifiesta que A veces creo que trabajo demasiado.

Tabla 23. *No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes o usuarios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10.0	10.0	10.0
	Casi nunca	10	50.0	50.0	60.0
	A veces	2	10.0	10.0	70.0
	Casi siempre	4	20.0	20.0	90.0
	Siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 19.** No Me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes o usuarios.



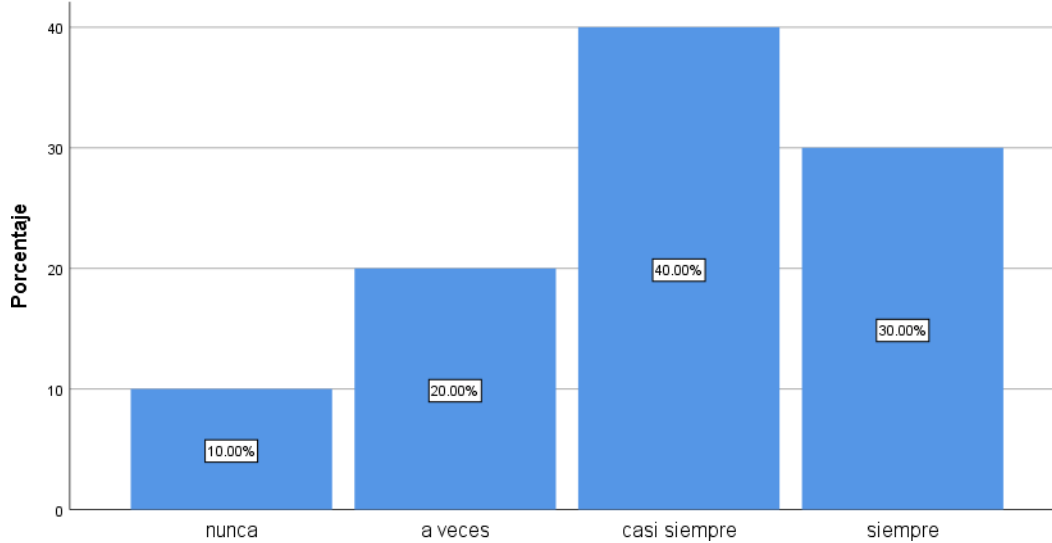
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 50% de los encuestados manifiesta que Casi Nunca, No Me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes o usuarios.

Tabla 24. Trabajar directamente con los clientes/usuarios me produce estrés.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10.0	10.0	10.0
	A veces	4	20.0	20.0	30.0
	Casi siempre	8	40.0	40.0	70.0
	Siempre	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 20. Trabajar directamente con los clientes/usuarios me produce estrés.



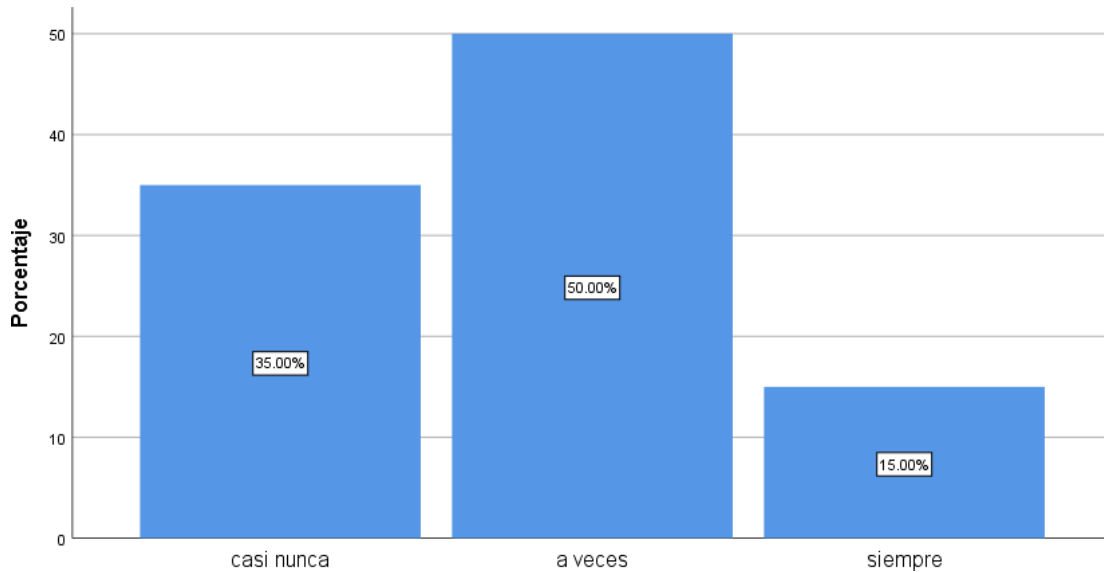
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 40% de los encuestados manifiesta que Casi siempre trabajar directamente con los clientes me produce estrés

Tabla 25. *Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	35.0	35.0	35.0
	A veces	10	50.0	50.0	85.0
	Siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 21.** Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.



Nota: Elaborado del SPSS.

En el grafico se observa que el 50% de los encuestados manifiesta que A veces creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

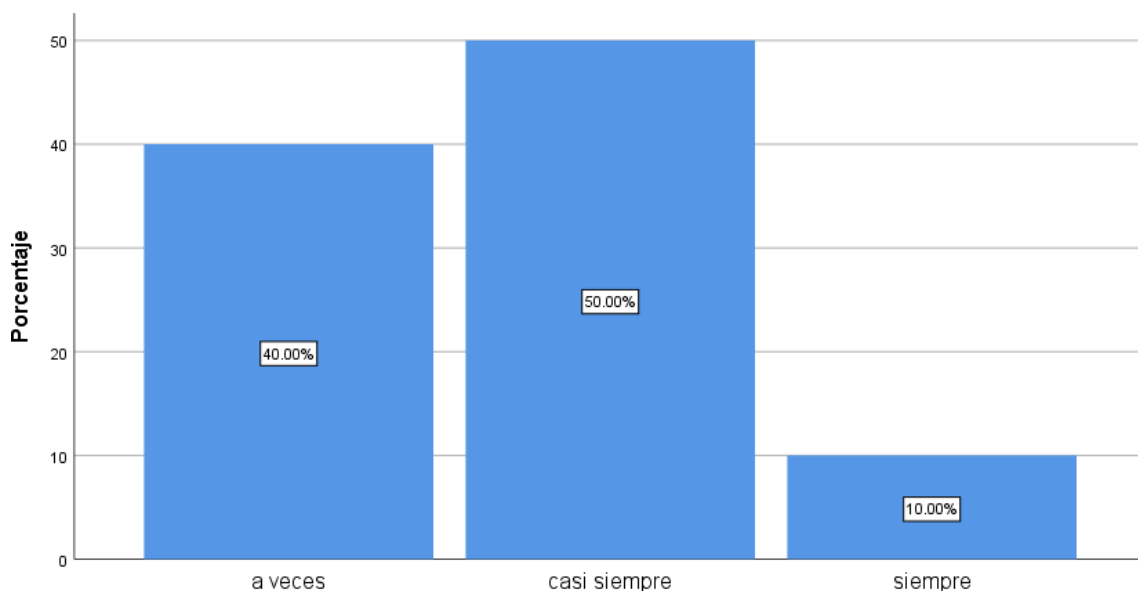
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 26. *Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	10	50.0	50.0	90.0
	Siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 22.** Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.



Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 50% de los encuestados manifiesta que casi siempre siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.

*[Handwritten signature]*

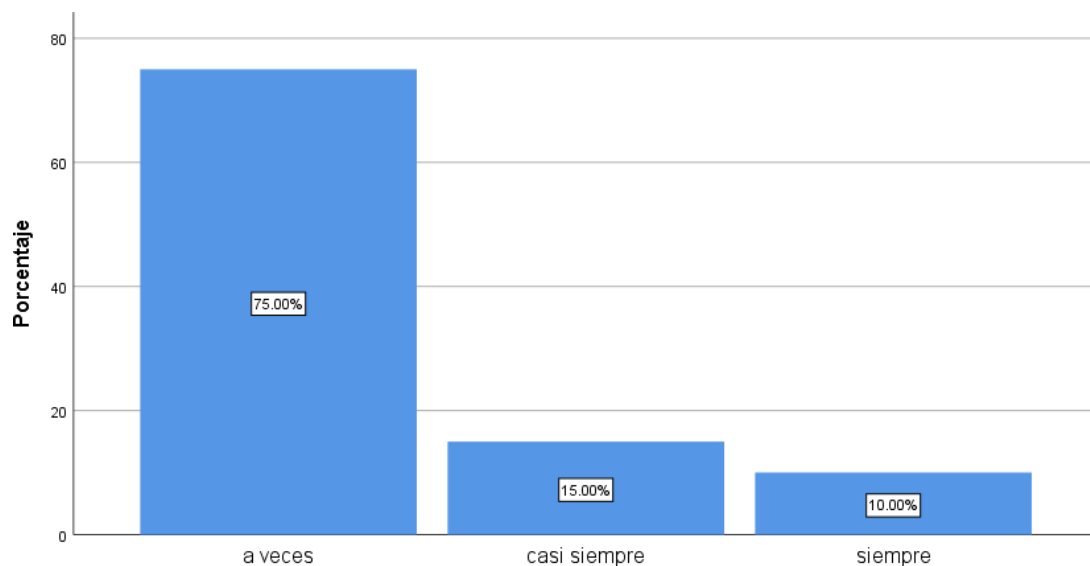
*[Handwritten signature]*



Tabla 27. *En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	75.0	75.0	75.0
	Casi siempre	3	15.0	15.0	90.0
	Siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 23. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.



Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 75% de los encuestados manifiesta que A veces en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

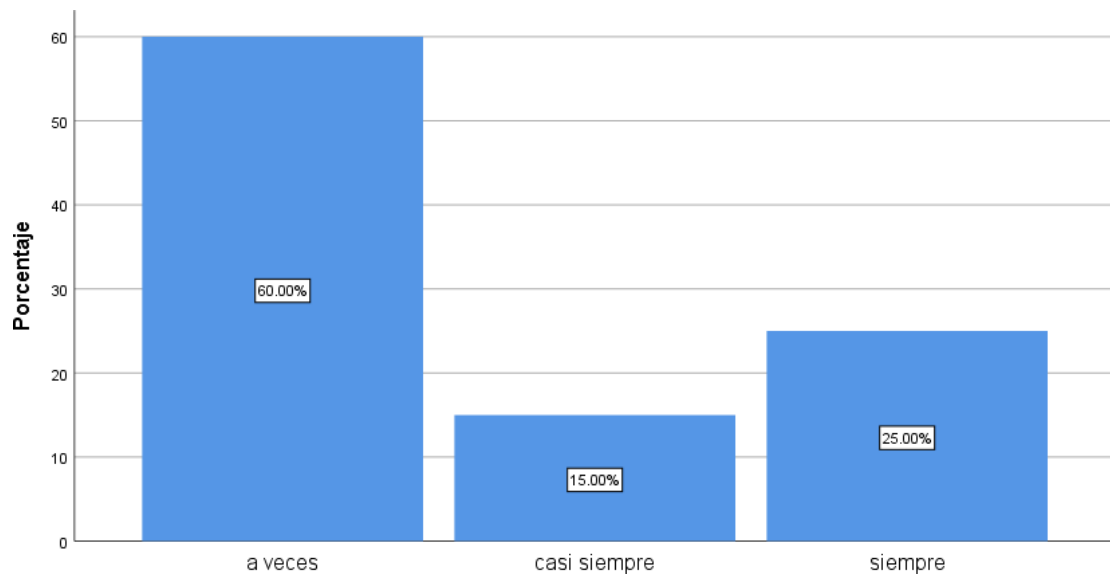
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 28. *Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	60.0	60.0	60.0
	Casi siempre	3	15.0	15.0	75.0
	Siempre	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 24.** Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes.



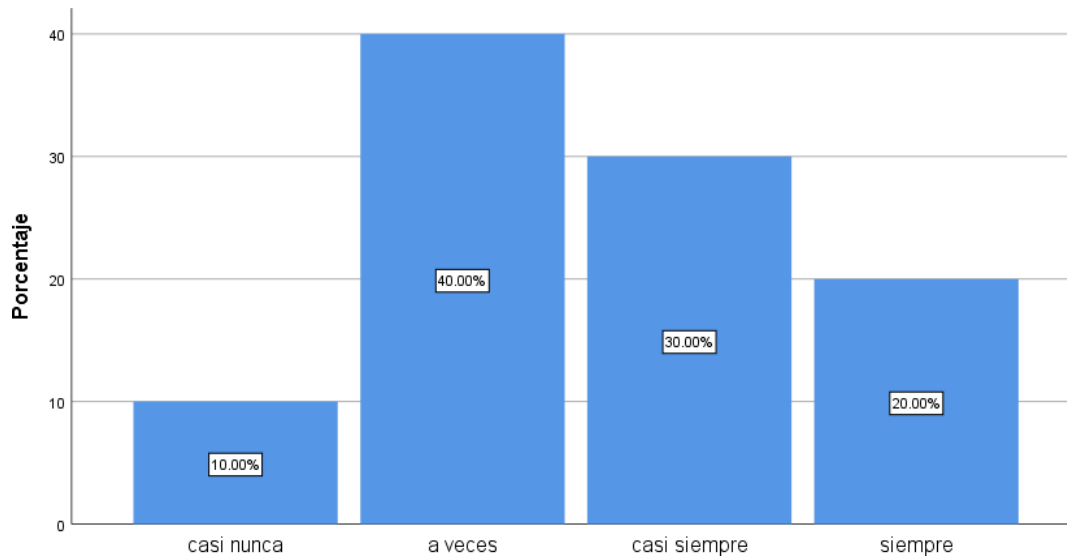
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 60% de los encuestados manifiesta que A veces me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes.

Tabla 29. Me siento agotado en mi trabajo al límite de mis posibilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10.0	10.0	10.0
	A veces	8	40.0	40.0	50.0
	Casi siempre	6	30.0	30.0	80.0
	Siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Figura 25. Me siento agotado en mi trabajo al límite de mis posibilidades.



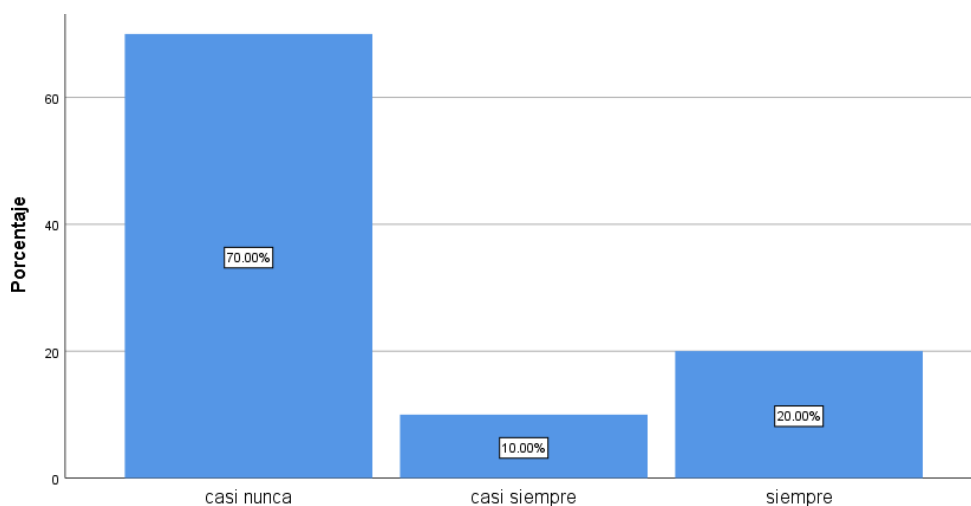
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 40% de los encuestados manifiesta que A veces me siento agotado en mi trabajo al límite de mis posibilidades.

Tabla 30. *Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	70.0	70.0	70.0
	Casi siempre	2	10.0	10.0	80.0
	Siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 26.** Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.



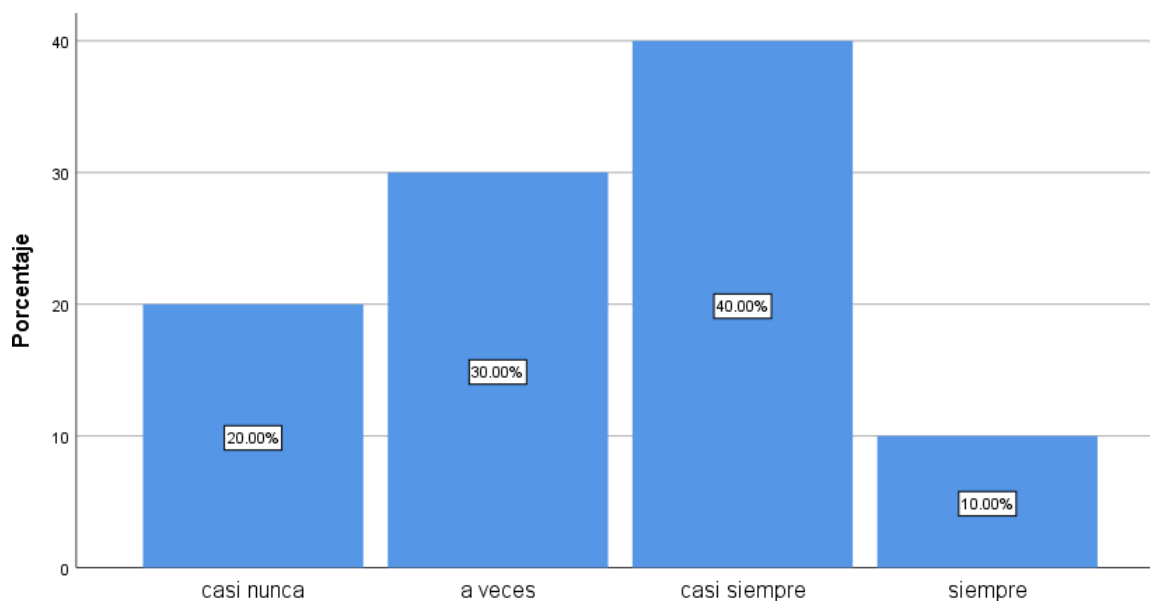
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 70% de los encuestados manifiesta que Casi nunca creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.

Tabla 31. *Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20.0	20.0	20.0
	A veces	6	30.0	30.0	50.0
	Casi siempre	8	40.0	40.0	90.0
	Siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 27.** Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes.



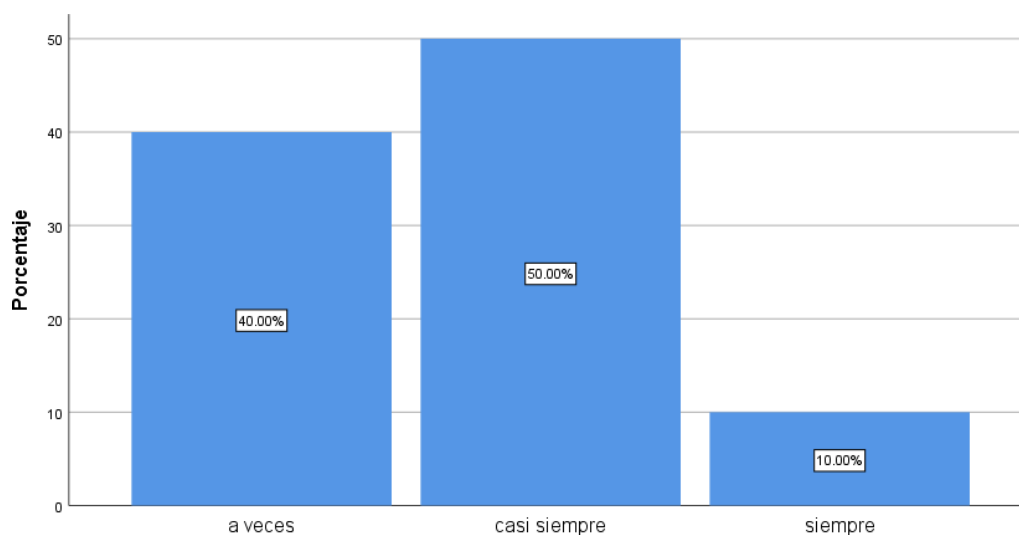
Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 40% de los encuestados manifiesta que Casi siempre tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes.

Tabla 32. *Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	40.0	40.0	40.0
	Casi siempre	10	50.0	50.0	90.0
	Siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 28.** Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes.



Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 50% de los encuestados manifiesta que Casi siempre creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes.

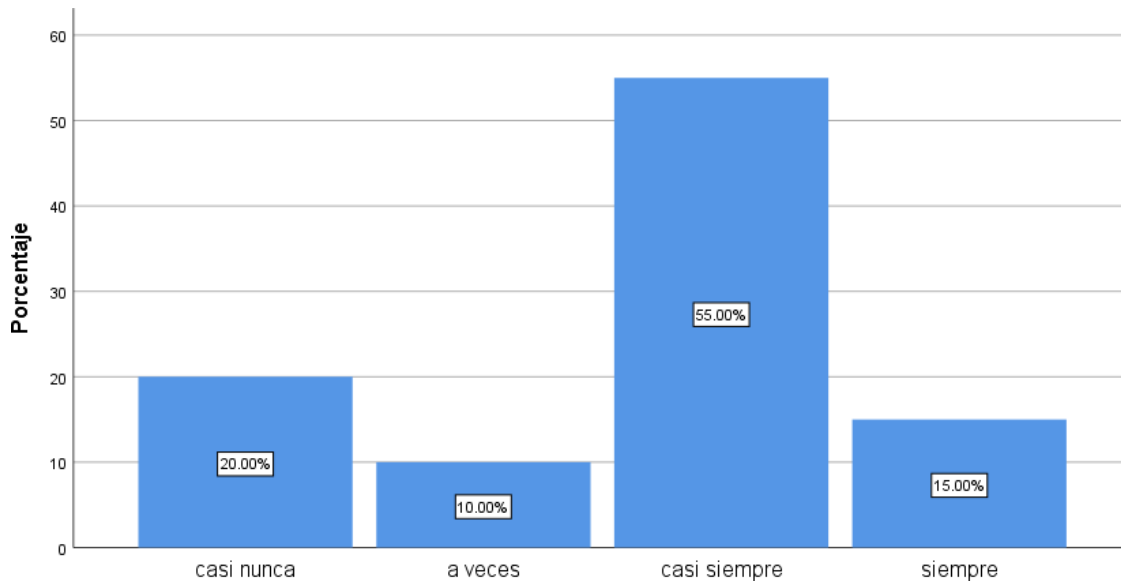
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 33. *Siento que mi trabajo me está desgastando.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20.0	20.0	20.0
	A veces	2	10.0	10.0	30.0
	Casi siempre	11	55.0	55.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 29.** Siento que mi trabajo me está desgastando.



Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 55% de los encuestados manifiesta que Casi siempre siento que mi trabajo me está desgastando.

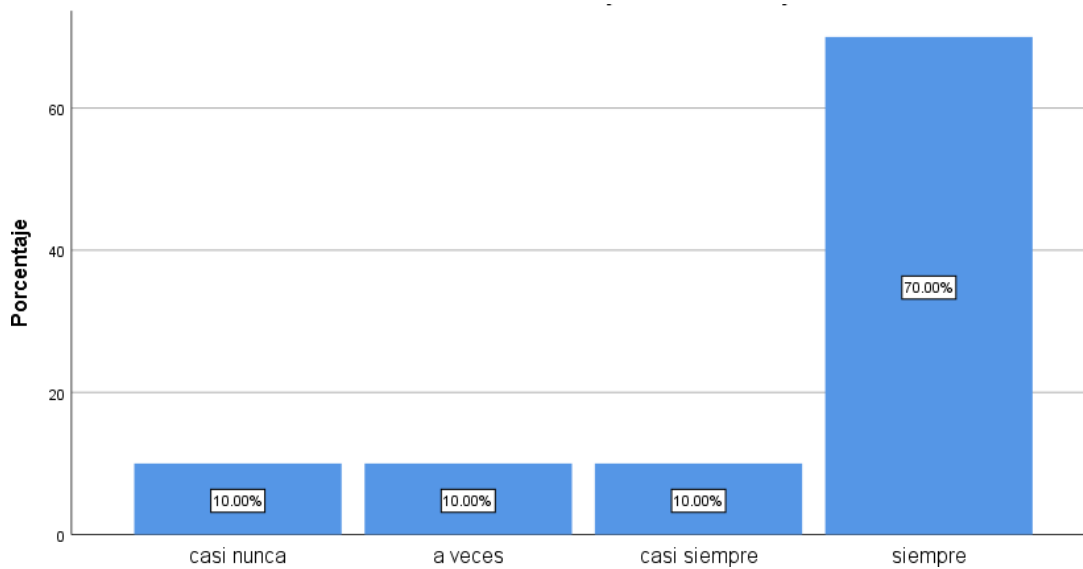
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Tabla 34. *Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10.0	10.0	10.0
	A veces	2	10.0	10.0	20.0
	Casi siempre	2	10.0	10.0	30.0
	Siempre	14	70.0	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

**Figura 30.** Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.



Nota: Elaborado del SPSS.

En el gráfico se observa que el 70% de los encuestados manifiesta que siempre me siento cansado al final de la jornada de trabajo.



## 5.2. Resultados Inferenciales

Se trabajó con el RHO de Spearman para determinar el nivel de correlación entre las variables principales, así como para determinar si existe correlación entre las hipótesis específicas.

Prueba de Hipótesis.

Hipótesis General

Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C. Lima 2021.

### Correlaciones

			Burnout	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1.000	.920**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.920**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

Nota: Elaborado del SPSS.

Interpretación

El coeficiente de correlación es ,920 quiere decir que la correlación es positiva fuerte, y que existe una relación significativa entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral así mismo como el nivel de significancia es ,000, menor al 5% indica que las 2 variables están relacionadas estrechamente, por lo tanto, se acepta la Hipótesis General.

Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre la fatiga mental con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

### Correlaciones

			Fatiga	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Fatiga	Coefficiente de correlación	1.000	.604**
		Sig. (bilateral)	.	.005
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.604**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.
		N	20	20

Nota: Elaborado del SPSS.

### Interpretación

El coeficiente de correlación es ,604 quiere decir que la correlación es positiva, y que existe una relación significativa entre la fatiga mental con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C, así mismo como el nivel de significancia es ,005, indica que las variables están relacionadas, por lo tanto, se acepta la Hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis Nula.

Existe relación significativa entre la desrealización con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

### Correlaciones

			Desrealización	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Desrealización	Coefficiente de correlación	1.000	.855**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.855**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

## Interpretación

Como el coeficiente de correlación es ,855 quiere decir que la correlación es positiva fuerte, y que existe una relación significativa entre la variable desrealización y desempeño laboral, así mismo como el nivel de significancia es ,000<5, indica que las variables están relacionadas estrechamente, por lo tanto, se acepta la Hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis Nula.

Existe relación significativa entre la carencia de ejecución con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.

### Correlaciones

			Carencia Ejecución	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Carencia	Coeficiente de correlación	1.000	.9488**
	Ejecución	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	20	20
	Desempeño	Coeficiente de correlación	.948**	1.000
	Laboral	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	20	20

Nota: Elaborado del SPSS.

## Interpretación

Como el coeficiente de correlación es ,948 quiere decir que la correlación es positiva fuerte, y que existe una relación significativa entre la variable carencia de ejecución y desempeño laboral, así mismo como el nivel de significancia es ,000<5, indica que las variables están relacionadas estrechamente, por lo tanto, se acepta la Hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis Nula.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

En la siguiente investigación se tomó en cuenta los principales indicadores que tiene una organización. Se dirigió a colaboradores a nivel operativo y administrativo, el cual se midió a través de una escala tipo Likert, que posteriormente al conocer los resultados obtenidos en la investigación se realizó un análisis que se comparó con estudios consultados de forma previa y la similitud con los objetivos de la investigación.

En el estudio que realizó Claudia Lauracio (2020) tuvo como objetivo, Identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, identificar el nivel de desempeño laboral en sus cuatro escalas: calidad técnica y atención médica, capacitación y educación continua, productividad, aptitudes; y establecer si hay relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito, los resultados fueron: Síndrome de Burnout 7.09 en una escala de 1 a 10 ( $s=2.32$ ), desempeño laboral 35.71 en una escala de 0 a 40 ( $s = 0.81$ ), no existe correlación entre ambas variables ( $r=0.063$ ), Se concluye que el síndrome de Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud, de igual forma en nuestro trabajo de investigación realizado, logramos observar que el 35% de los encuestados manifiesta que Nunca pensaron en que este trabajo los hace más fuerte emocionalmente, seguido por un casi siempre con un 20% continuado por un 15% que corresponde a un a veces, finalizando por un casi nunca con un 10%.

En la investigación realizada por Gonzáles, C. (2017) tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017, los resultados hallados con la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación muy débil e inversa entre la variable síndrome de burnout y el desempeño laboral según el personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú, ( $r = -$

0,228,  $p=0,001$ ), lo que podría explicarse porque al haber un alto síndrome de burnout hay un mal desempeño laboral del personal asistencial del hospital de la Policía Nacional del Perú en los resultados se encontró que el 91,67 % del personal asistencia presento Síndrome de burnout en un nivel medio y el 7,78% un nivel alto relacionándolo con el desempeño laboral en la que se encontró que el 62,78% obtuvo un desempeño regular que no es muy óptimo para la labor que deben demostrar ya que en sus manos está la vida de las personas, esto debido a la realidad problemática que se evidencia en el hospital ,por la falta de personal para poder atender a los pacientes hace que el personal asistencial aumente su carga de trabajo.

De igual manera, en nuestro estudio realizado encontramos que el coeficiente de correlación es ,920 quiere decir que la correlación es positiva fuerte, y que existe una relación significativa entre Síndrome de Burnout y desempeño laboral así mismo como el nivel de significancia es ,000, menor al 5% indica que nuestras dos variables están relacionadas estrechamente.

## **6.2. Responsabilidad ética**

La información consignada en el presente trabajo de investigación ha sido verificada y validada a través de los instrumentos, los cuales han sido validados por los expertos, así mismo la información obtenida de otras fuentes ha sido debidamente citada a través de las normas APA.



## VII. CONCLUSIONES

Luego de realizar nuestra investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

7.1. Se encontró una fuerte relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C. Lima 2021, ya que para obtener un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores también debe existir un buen manejo del aspecto emocional de los trabajadores.

7.2. También se pudo llegar a la conclusión que existe una relación significativa entre la fatiga mental con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C, debido a que si existe una fatiga mental el nivel de concentración será bajo o nulo y ello no permitirá la buena realización de sus funciones y por ende el no cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

7.3. Existe una relación significativa entre la variable desrealización y desempeño laboral, ya que los trabajadores al estar expuestos muchas veces a excesos de carga laboral sufren de estrés y este puede desencadenar un cuadro agudo de enfermedades Psiquiátricas o Neurológicas lo que afectaría su desempeño laboral.

7.4. Existe una relación significativa entre carencia de ejecución y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C, dado que el no cumplimiento de los objetivos afectara de manera directa a desempeño laboral de los trabajadores.



## VIII. RECOMENDACIONES

8.1. Se recomienda mayor compromiso por parte de la organización en función al aspecto emocional de los trabajadores ya que esto repercutirá en su desempeño laboral, es importante que el trabajador sienta que la empresa se preocupa por su aspecto emocional y familiar, por ello debe buscar soluciones a aquellos problemas que se hayan identificado dentro de la organización.

8.2. Se recomienda que se establezca estrategias institucionales con el propósito de mejorar el desempeño laboral del personal.

8.3. Que la institución establezca reuniones con los jefes de cada área a fin de informar sobre el rendimiento del personal y conocer su problemática.

8.4. Sugerir a la institución el desarrollo de programas o talleres con temas relacionados a la motivación, calidad de atención al cliente, liderazgo, trabajo en equipo, estrés laboral, etc. donde participen todos los trabajadores de la institución.



## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, M. (2019). Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycán y su impacto interno, Lima, 2019. [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión. Lima]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2512>
- Altamirano, H. (2018). Desempeño laboral y Síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencia, hospital de apoyo II Sullana, Piura, 2018. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo – Piura – Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26018>
- Atalaya, M. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9456>
- Chunga, M. (2018) Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union- Sechura2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Piura]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28578>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Editorial patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Badia, A. (2019, mayo 2). Síndrome de Burnout: Qué es, Causas, Síntomas, Tratamiento y Consecuencias. Psicología.
- Balkar, B. (2017). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. *International Online Journal of Educational Sciences*, 7, 81-92. <https://doi.org/10.15345/iojes.2015.02.007>
- Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.



<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Caravaca Sánchez, F., Carrión Tudela, J., Pastor Seller, E., Caravaca Sánchez, F., Carrión Tudela, J., & Pastor Seller, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 20(2), 40-46.

Cárdenas Araque, A. N. (2022). Carga Mental y Síndrome de Burnout en los Colaboradores de una Empresa Pública de Movilidad [masterThesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. <http://localhost/handle/27000/9808>

Consuelo (2018) Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. (Tesis Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.

Cautín, N. (2019). Síndrome Burnout y satisfacción laboral en fisioterapeutas de Lima Metropolitana 2018. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5082>

Centurión (2016). El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España – Trujillo. Universidad de Antenor Orrego.

Cherniss, C. (2017). *Role Of Professional self-efficacy In The Etiology And Amelioration Of Burnout*. Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315227979-11/role-professional-self-efficacy-etiology-amelioration-burnout-cary-cherniss>

Fernández, M. (2017). Relación entre Desgaste ocupacional y manifestaciones psicosomáticas en una muestra de docentes colombianos de la ciudad de Santa Marta. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 17(1), 78-90. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/1910>

Ferrandino, F. (2020). Burnout en profesionales de la salud en tiempos de pandemia de COVID-19. [Tesis de grado, Buenos Aires – Argentina]: Fundación H.A. Barceló.

[https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HAS\\_H0169/cfd0881b.dir/BRC\\_TFI\\_Ferrandino.pdf](https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HAS_H0169/cfd0881b.dir/BRC_TFI_Ferrandino.pdf)

Espinoza, B., & Lenin, C. (2020). Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana - 2019. (Tesis Licenciatura)

Hajanian, T. (2020, febrero 16). El síndrome de burnout y sus consecuencias para la salud física y mental. Revista Semana

Gómez Proaño, J. M. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en el personal médico del Hospital General de Latacunga.

González, M. (2018). Nivel de satisfacción laboral en el rol docente y su relación con el síndrome de desgaste profesional en los maestros de colegios privados. Estudio de exploración. [Tesis de doctorado, Universidad Metropolitana]. Repositorio de la Universidad Metropolitana. [https://documento.uagm.edu/cupey/biblioteca/biblioteca\\_tesisedudoc\\_gonzalezsanchezm2018.pdf](https://documento.uagm.edu/cupey/biblioteca/biblioteca_tesisedudoc_gonzalezsanchezm2018.pdf)

Grupo OMS (2019), “La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado “Madrid.Maslach, C. y. (1981). The Measurement of experienced Burnout

Hernández, C. (2017). La motivación y satisfacción laboral de los docentes en dos instituciones de enseñanza media superior. *Investigación administrativa*, 40(108), 69-80. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782011000200069&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782011000200069&script=sci_arttext)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

- López, J. (2015). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*(112), 42-80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- OIT. (2015). Produciendo con seguridad y salud ocupacional:  
<http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Maslach%20define,el%20trabajador%20y%20su%20empleo.](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Maslach%20define,el%20trabajador%20y%20su%20empleo.)
- Oramas, A. (2016). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. (Tesis Doctoral). Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Cuba
- Opere, M. (2018). El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial. Blog Grupo P&A. recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>
- Peña Barragan, O. G. (2021). Relación del síndrome de burnout con la fatiga laboral del personal de salud que labora en el hospital less Puyo.
- Peña, M y Durán, N. (2015). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*. 7(1). 201-222.

Sequera Martín, M. (2021). Estudio sobre la prevalencia del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en musicoterapeutas de España.



Servos, L. (2017). Como medir y mejorar el rendimiento académico y laboral. Blog Laura Servos psicóloga & health coach-. Recuperado de <https://www.lauraservos.com/medir-mejorarrendimiento-academico-laboral/>

Tonon, G. (2015). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del burnout*. Espacio.

Viteri Paredes, J. M. (2021). Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en los profesionales de la salud del Hospital Jaime Roldós, Ecuador. 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67616>

Zapata, A. (2019). Relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal docente de la U. E. "Hernando Siles Reyes" de la ciudad de La Paz. [Tesis de titulación, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22525>

Zevallos, M. (2018). Desempeño Laboral y Burnout en un Instituto Tecnológico de Arequipa. [Tesis de titulación, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio de la Universidad Católica de Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8616/76.0384.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lauracio, C. (2017) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>

Consuelo Gonzáles (2018) Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16088/Consuelo\\_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16088/Consuelo_GCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

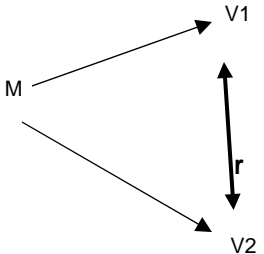


## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Síndrome de burnout y Desempeño laboral en los trabajadores de empresa Textiles Cross S.A.C. Lima 2021

Autores: Abarca E. & Condor J.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C. Lima- 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera la fatiga mental se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.?</p> <p>¿De qué manera la desrealización se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p> <p>¿De qué manera la carencia de ejecución se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C. Lima 2021</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Determinar de qué manera la fatiga mental se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p> <p>Determinar de qué manera la desrealización se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p> <p>Determinar de qué manera la carencia de ejecución se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C. Lima 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la fatiga mental con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p> <p>Existe relación significativa entre la desrealización con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p> <p>Existe relación significativa entre la carencia de ejecución con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>Síndrome de Burnout</p> <p>D1: Fatiga mental</p> <p>D2: Desrealización</p> <p>D3: Carencia de ejecución</p> <p><u>Variable 2</u></p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>D1: Desafío laboral</p> <p>D2: Relación costo-beneficio</p> <p>D3: Ambientes</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e Instrumentos	favorables de trabajo
<p>Tipo básica, no experimental de corte transversal, diseño correlacional y método hipotético-deductivo.</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1= Síndrome de burnout</p> <p>V2= Desempeño laboral</p> <p>r = Relación entre variables</p>	<p>Población:</p> <p>Para el estudio se contará con una población de 30 trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra será conformada por 30 trabajadores de la empresa Textiles Cross S.A.C.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Validez: Juicio de Expertos</p> <p>Confiabilidad: Alta de Crombach del 0.894 para el Síndrome de burnout y 0.939 para el desempeño laboral.</p>	






## Anexo 2: Escala de Desempeño laboral

### CUESTIONARIO

Escala de Desempeño Laboral

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/2022

#### Instrucciones

El siguiente cuestionario es anónimo, Responde con sinceridad, colocando un aspa (X) debajo de las opciones de respuesta teniendo en cuenta los siguientes valores: Nunca **(1)**, casi nunca **(2)**, a veces **(3)**, Casi siempre **(4)** y siempre **(5)**.

	Ítems	1	2	3	4	5
1	La empresa es consciente de invertir en programas de mantenimiento preventivo y correctivo de sus equipos y materiales.					
2	Los trabajadores consideran que existe un nivel de compromiso con los objetivos de la empresa cuando existan problemas económicos en ella.					
3	La empresa se preocupa por mantener sus instalaciones e infraestructura en buen estado para un mejor servicio.					
4	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño.					
5	La empresa es consciente de invertir en programas de capacitación y entrenamiento para mejorar las capacidades laborales de sus trabajadores					
6	¿Los directivos buscan promover que los trabajadores se sientan bien y tengan iniciativas en la empresa?					

7	Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo.					
8	La disciplina es uno de los valores que más resalta la empresa entre sus trabajadores					
9	Los trabajadores mantienen un grado de confidencialidad de información de la empresa					
10	Es política de la empresa programas de incentivos para un buen desempeño laboral					
11	La empresa realiza programas sociales - recreativos para la familia de sus trabajadores					
12	En la empresa existe programa de inducción que permita que los trabajadores conozcan la empresa y su trabajo a realizar					
13	Existe un alto grado de responsabilidad por parte de los trabajadores en relación al cumplimiento de su trabajo					
14	La empresa evalúa cada cierto tiempo a sus trabajadores					
15	¿Existe un alto grado de responsabilidad por parte de los trabajadores en relación al cumplimiento de su trabajo?					
16	Me siento cómodo con el ambiente organizacional que me genera el lugar donde laboro.					

### Anexo 3: Escala de síndrome de burnout

#### CUESTIONARIO

##### Instrucciones

El siguiente cuestionario es anónimo, Responde con sinceridad, colocando un aspa (X) debajo de las opciones de respuesta teniendo en cuenta los siguientes valores: Nunca **(1)**, casi nunca **(2)**, a veces **(3)**, Casi siempre **(4)** y siempre **(5)**.

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

ITEM	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	6
1	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.						
2	Me siento con mucha energía en mi trabajo.						
3	Me siento frustrado/a en mi trabajo.						
4	Creo que trabajo demasiado.						
5	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes/usuarios.						
6	Trabajar directamente con los clientes/usuarios me produce estrés.						
7	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						
8	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes/usuarios.						
9	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.						
10	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes/usuarios.						
11	Me siento agotado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.						

12	Creo que los clientes/usuarios me culpan de algunos de sus problemas.						
13	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes/usuarios.						
14	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes/usuarios.						
15	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.						
16	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						






UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
AGUILAR LOYAGA SANTIAGO RODOLFO	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	CONDOR SICHA JUAN GABRIEL ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA
Título del estudio: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C. – LIMA - 2021"			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

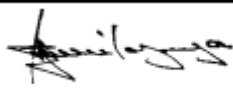
Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		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	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															75						
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización															70						
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															75						
Organización	Existe una organización lógica coherente															70						
Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.															69						

Intencionalidad	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																						74	
Consistencia	Basado en aspectos teórico - científicos.																							70
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																							75
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																							69
PROMEDIO																								

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Procede su aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

CALLAO, 10-01-2023	25838289		946201269
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**OBSERVACIONES**

1. NINGUNA
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA: 10/01 /2023

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
SANTURIO RAMIREZ JUAN CARLOS	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	CONDOR SICHA JUAN GABRIEL ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA
Título del estudio: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C. – LIMA - 2021"			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		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	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.														74							
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización														70							
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															75						
Organización	Existe una organización lógica coherente														70							
Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.														69							







UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**OBSERVACIONES**

1. NINGUNA
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA: 9/01 /2023

  
Firma del experto




**FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
REYES DORIA JOSÉ LUIS	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	CONDOR SICHA JUAN GABRIEL ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA
Título del estudio: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C. – LIMA - 2021"			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente			Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%	
		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
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															74						
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización															70						
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															75						
Organización	Existe una organización lógica coherente															70						
Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.															69						

Intencionalidad	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			74
Consistencia	Basado en aspectos teórico - científicos.																			70
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			74
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			69
PROMEDIO																				

Procede su aplicación	<input checked="checked" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	<input type="checkbox"/>
No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

CALLAO, 10-01-2023	46834589		970553396
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**OBSERVACIONES**

1. NINGUNA
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA: 10/01 /2023

Firma del experto



**FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	CONDOR SICHA JUAN GABRIEL ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA
Titulo del estudio: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C. – LIMA - 2021"			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%	
		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		
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.															71							
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización															69							
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															75							
Organización	Existe una organización lógica coherente															70							
Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.															69							


*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Intencionalidad	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					74																													
Consistencia	Basado en aspectos teórico - científicos.																					70																													
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																						75																												
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																						70																												
PROMEDIO																																																			

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	<input type="checkbox"/>
No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

CALLAO, 11-01-2023	25838289		946201269
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**OBSERVACIONES**

1. NINGUNA
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA: 9/01 /2023

Firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**FORMULARIO DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
DURÁN HERRERA VICTOR HUGO	Universidad Nacional del Callao	Cuestionario de la encuesta	CONDOR SICHA JUAN GABRIEL ABARCA MENDOZA ELIANA CECILIA
Título del estudio: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TEXTILES CROSS S.A.C. – LIMA - 2021"			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque **X** debajo del intervalo y consigne el porcentaje (%) correspondiente.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				%
		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	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.														75							
Objetividad	Está expresado en conductas o actividades observables en una organización														69							
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología														75							
Organización	Existe una organización lógica coherente														70							
Suficiencia	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.														69							

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**OBSERVACIONES**

1. NINGUNA
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA: 12/01 /2023

Firma del experto