



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACION

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

TESIS

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLANEAMIENTO EN LA EMPRESA TEXTILE SOURCING COMPANY SAC EN EL AÑO 2020”

Línea de investigación:

Cultura y Organización

Presentado por:

Castro Chacaltana, Paolo Ronald

Marcelo Guerra, José Antonio

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Docente Asesor:

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Código ORCID N° 0000-0002-9450-671X

Chincha, 2022

Página de asesor y jurados

Asesor

Mg. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Jurado 1

Jurado 2

Jurado3

Dedicatoria

La presente Tesis está dedicada principalmente a Dios, ya que él ha guiado siempre mi camino dándome la fortaleza para enfrentar las adversidades, a mi familia en general, porque ellos siempre han estado a mi lado con los mejores consejos para ser un mejor ser humano.

A mi esposa Erika por sus palabras, su confianza, por todo su amor y por todo el apoyo que me ha brindado estos años para poder desarrollarme profesionalmente, a mis hijos por todo su cariño y comprensión, es gracias a ellos que ahora con alegría puedo presentar esta tesis.

Paolo Castro

Dedico primeramente a Dios por darme salud y fuerza en esta etapa universitaria; dedico también esta tesis de todo corazón a mi esposa por su apoyo incondicional y paciencia ya que no le dedicaba mucho tiempo, a mis hijas las cuales no les dedicaba el tiempo que ellos se merecían, por ello esta tesis también es de ustedes; y a mis padres por inculcarme buenos valores para la vida.

Jose Marcelo

Agradecimiento

Agradecer a mis maestros, a mis compañeros y a la universidad en general por todo el apoyo brindado a lo largo de estos años de formación para la vida.

A la empresa Textile Sourcing Company, por el apoyo incondicional y las facilidades brindadas para la elaboración de la tesis.

Paolo Castro

Agradecer a los docentes que nos han sabido guiar en este largo camino; en la cual nos brindaron sus conocimientos y experiencias la cual nos servirá de hoy en adelante para poder enfrentarnos al mundo laboral.

A la empresa Textil Sourcing Company por el apoyo y las facilidades brindadas para la elaboración de la tesis.

Jose Marcelo

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo confirmar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Productividad de los Trabajadores del Área de Planeamiento y Control de la Producción de la empresa textil “Textile Sourcing Company” en Chincha – año 2020.

El tipo de estudio de la presente investigación es aplicado, el alcance es de tipo correlacional, la investigación es de enfoque cuantitativa y según el periodo de tiempo evaluado es de tipo transversal; con un diseño de nivel experimental transeccional.

El método de análisis de información fue mediante el inventario burnout de maslach y la encuesta de percepción de la productividad.

Teniendo en cuenta el tamaño de la población se ha considerado como muestra al total de los trabajadores, aplicándose 25 encuestas para el área de planeamiento y control de la producción – Chincha siendo estas evaluadas para el respectivo proceso de tabulación de la información.

La aplicación de estas herramientas está orientada a confirmar el nivel de estrés de tipo laboral de los trabajadores del Área de Planeamiento y Control de la Producción, confirmar también los eventos de sobrecarga laboral, presión del tiempo y ambigüedad de roles, lo que origina que las funciones asignadas se retrasen, poniendo el riesgo el cumplimiento de las metas y la productividad.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Productividad, Despersonalización y Reducida realización personal.

Abstrac

The present research work aims to confirm the relationship between the Burnout Syndrome and the Productivity of the Production Planning and Control Area of the textile company "Textile Sourcing Company" in Chincha - year 2020.

The type of study of the present investigations is applied, the scope is of correlational type, the investigations of quantitative approach and according to the period of time evaluated of the transversal type; with a transitional experimental level design.

The information analysis method was carried out through the maslach burnout inventory, the interview, the survey and finally the observation.

Taking into account the size of the population, it has been considered as a sample of total workers, applying 25 surveys to the área of planning and production control, Chincha being evaluated for the respective information tabulation process.

The application of these tools aims to confirm the level of work stress of the workers in the Production Planning and Control Area, as well as to confirm the events of work overload, time pressure and role ambiguity, resulting in the assigned functions are withdrawn, putting the risk and meeting goals and productivity.

Keywords: Burnout Syndrome, Productivity, Depersonalization and Reduced personal fulfillment.

Índice general

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Resumen | v |
| Abstrac | vi |
| Índice general..... | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de ilustraciones..... | x |
| I. Introducción..... | 11 |
| II. Planteamiento del problema de investigación | 13 |
| 2.1. Descripción del problema | 13 |
| 2.2. Pregunta de investigación general..... | 14 |
| 2.3. Preguntas de investigación específicos | 14 |
| 2.4. Justificación e importancia..... | 14 |
| 2.5. Objetivo general..... | 15 |
| 2.6. Objetivos específicos | 15 |
| 2.7. Alcances y limitaciones..... | 16 |
| 2.7.1. Alcance geográfico..... | 16 |
| 2.7.3. Limitación | 16 |
| III. MARCO TEÓRICO..... | 17 |
| 3.1. Antecedentes..... | 17 |
| 3.2. Bases teóricas | 20 |
| 3.3. Marco conceptual | 24 |
| IV. METODOLOGÍA | 25 |
| 4.1. Tipo y nivel de investigación | 25 |
| 4.2. Diseño de investigación | 25 |
| 4.3. Población y muestra | 25 |
| 4.4. Hipótesis general y específica | 25 |
| 4.4.1. Hipótesis general..... | 25 |
| 4.4.2. Hipótesis específicas..... | 26 |
| 4.5. Identificación de variables..... | 26 |
| 4.6. Operacionalización de variables..... | 28 |
| 4.7. Recolección de datos..... | 30 |
| V. RESULTADOS..... | 31 |
| 5.1. Presentación de resultados | 31 |
| 5.2. Interpretación de resultados | 37 |
| VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 52 |

| | |
|--|----|
| 6.1. Análisis descriptivo de los resultados | 52 |
| 6.2. Comparación resultados con marco teórico..... | 53 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 55 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 57 |
| ANEXOS | 59 |
| Anexo 1: Instrumento..... | 59 |
| Anexo 2: Instrumento de investigación | 62 |
| Anexo 3: Consentimiento informado..... | 66 |
| Anexo 4: Base de datos..... | 67 |
| Anexo 5: Evidencias fotográficas..... | 69 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 - Síndrome de Burnout..... | 28 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 - Productividad..... | 29 |
| Tabla 3 Tabla de Frecuencia, Despersonalización..... | 31 |
| Tabla 4 Tabla de Frecuencia, Realización Personal | 32 |
| Tabla 5 Tabla de Frecuencia, Cansancio Emocional | 33 |
| Tabla 6 Tabla de frecuencia, Desarrollo Personal..... | 34 |
| Tabla 7 Tabla de frecuencia, Desempeño de Tareas..... | 35 |
| Tabla 8 Tabla de frecuencia, Relación Social | 36 |
| Tabla 9 Resultados Cansancio Emocional | 37 |
| Tabla 10 Resultados Despersonalización | 38 |
| Tabla 11 Resultados Realización Personal..... | 40 |
| Tabla 12 Resultados Desarrollo Personal | 42 |
| Tabla 13 Resultados de Desempeño de Tareas | 44 |
| Tabla 14 Resultados de Relación Social..... | 46 |
| Tabla 15 Resultados Síndrome de Burnout | 48 |
| Tabla 16 Resultados de Productividad..... | 50 |
| Tabla 17 Prueba de normalidad de dimensiones y variables | 52 |

Índice de ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1 Resultados Cansancio Emocional..... | 37 |
| Ilustración 2 Resultados Despersonalización | 38 |
| Ilustración 3 Resultados Realización Personal..... | 40 |
| Ilustración 4 Resultados Desarrollo Personal..... | 42 |
| Ilustración 5 Resultados de Desempeño de Tareas..... | 44 |
| Ilustración 6 Resultados de Relación Social..... | 46 |
| Ilustración 7 Resultados Síndrome de Burnout | 48 |
| Ilustración 8 Resultados de Productividad | 50 |

I. Introducción

Lo que conocemos es que el Síndrome del Burnout es un tipo de estrés profesional, también es un estado de agotamiento físico, emocional y mental el cual genera cambios en la autoestima personal. Es un proceso que avanza de manera considerable, haciendo que la persona poco a poco pierda el interés en la función que realiza, pierda el sentido de responsabilidad y llegar a un punto más lejano como caer en depresión poniendo en riesgo su salud.

Lo que se explica por el síndrome de Burnout es que va creciendo de forma sucesiva, si en caso no se llegasen a adoptar acciones oportunamente va a ocasionar el aumento del agotamiento o desgaste laboral y este también empieza a perjudicar otros aspectos de la persona como su capacidad para desarrollar cierta labor, en la satisfacción del alcance de objetivos, lamentablemente con el avance de este síndrome se presenta dificultad en el desempeño de algunas labores que antes se hacían con facilidad o experticia, es en esta etapa que comienza el proceso de negación o frustración que al volverse recurrentes empiezan a causar desgaste y agravarse más.

Este estado conduce que algunos colaboradores empiecen a medicarse, recurrir al alcohol y en algunos casos a las drogas, se presentan cuadros depresivos que pueden ocasionar inclusive ideas de auto lastimarse o suicidarse, es un deterioro constante que genera agotamiento y alteraciones que van desde el tipo muscular, sexual, sueño, intestinales y de tipo nervioso.

Este estudio se enfoca en cómo impacta este SB en la Productividad diaria de los colaboradores del área de Planeamiento, teniendo en cuenta los objetivos establecidos por la empresa dado que esta busca mejorar la productividad y ser también altamente competitivo, sabiendo que el recurso humano es lo más importante.

Es relevante enmarcar que en los últimos años, producto del crecimiento de la industria y la demanda propia del negocio, las exigencias en el entorno organizacional generan y estrés, adicional un mal clima laboral, es por ello que el síndrome de burnout tiene incidencia en la función desempeñada y la productividad de los trabajadores, sin embargo debemos tener en consideración que esto se definitivamente se puede mejorar con recursos, elementos que

brinden satisfacción y motivación, pueden ser bonos o estímulos que consigan que el colaborador se sienta cómodo e identificado con su organización.

En la presente investigación se hará mención el caso de la empresa textil Textile Sourcing Company SA, dedicada a la fabricación y exportación de prendas de vestir, esta empresa inicia sus labores en el año 2013, en la actualidad cuenta con 800 trabajadores, distribuidas en las siguientes áreas: Recursos Humanos, Planeamiento producción, Comercial y Logística. Estas áreas interactúan diariamente donde la comunicación y coordinación son la base para obtener resultados positivos para la compañía. Para poder conseguir estos resultados el personal es muy importante en la ejecución de los procesos asignados, pero muchas veces la sobrecarga de trabajo hace que el personal entre en una situación de stress y haga que no se llegue al nivel de productividad que la compañía requiere.

En esta investigación se busca la relación que existiesen entre las variables, así mismo plantear las hipótesis que buscan mantener la mayor productividad para la compañía.

II. Planteamiento del problema de investigación

2.1. Descripción del problema

Lamentablemente este síndrome es uno de los cuales se tiene mayor recurrencia de padecimiento en los trabajadores de las empresas.

Sabiendo que, en tiempos actuales de constante competencia de las empresas por mejorar sus tiempos y sus costos, este nivel de exigencia por mantenerse activos, expongan al recurso humano a niveles de presión elevados, si este nivel de presión no viene debidamente delimitado y acompañado de jornadas y entornos idóneos es preocupante que este síndrome empiece a aparecer en las diversas empresas.

Enfocándonos en la región, donde tenemos tres empresas dedicadas al rubro de confecciones, y sabiendo el nivel de exigencia que existe en el mercado laboral de forma innegable se produce presión y el estrés, es por este tema que consideramos que el síndrome burnout tiene influencia con la actividad y la productividad que generan los colaboradores que podría mejorar si son acompañados con estímulos tangibles e intangibles que hagan que el trabajador se sienta identificado y satisfecho con los logros obtenidos en las empresas.

En este estudio damos a conocer el caso de investigación de los trabajadores del área de planeamiento y control de producción de una empresa textil ubicada en la ciudad de Chíncha, la empresa ya lleva siete años de inicio de operaciones en la localidad, con el transcurrir de los años ha ido aumentando la demanda de producción y el área de estudio paso de 03 personas a 25 personas actualmente, siendo parte de la cadena de producción interactúa con las áreas de operaciones, logística, comercial, costos y administración.

La adecuada comunicación es la base para el logro de los objetivos, es importante también el tener claras las metas y los pasos a seguir de forma ordenada para el cumplimiento de estos, el no redundar tareas y cumplir funciones específicas.

En el presente estudio planeamos determinar la alineación entre ambas variables para entender los medios que los originan, también plantear hipótesis buscando determinar si es necesario establecer una especie de aliciente

motivacional para que esto mantenga motivados y enfocados a los colaboradores en el cumplimiento de la productividad sin caer en el agotamiento laboral.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la productividad en los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicos

¿Cuál es la relación existente entre el cansancio emocional y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020?

¿Cuál es la relación existente entre la despersonalización y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020?

¿Cuál es la relación existente entre la realización personal y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020?

2.4. Justificación e importancia

Este proyecto se justifica en la necesidad de conocer la relación entre el síndrome de burnout y la productividad de los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa textil Textile Sourcing Company en el año 2020.

Esta investigación es de tipo sobresaliente, porque desea conocer y exponer la relación unificada del síndrome de burnout y la productividad en los colaboradores, es importante mencionar que la empresa no ha realizado ningún estudio de este tipo, pero el presente estudio se califica de importancia porque

brindara conocimiento y alcances sobre eventos que hasta el momento son materia de suposición sin elementos de base.

Hoy en día todas las empresas luchan por alcanzar altos estándares de competitividad, de un tiempo hacia adelante esto obliga a que las empresas inviertan más en proyectos innovadores y desarrollar estrategias que le aseguren mantenerse siempre activos.

Estos proyectos de innovación traen consigo el desarrollo de herramientas que permitan a su vez aplicarlas en las empresas y alcanzar los objetivos planificados que aseguren su rentabilidad, finalmente el objetivo del negocio.

El enfoque de potenciar al recurso humano que trabaja en la compañía y conocer cuáles son los eventos que producen la aparición del síndrome de Burnout y sobre ello expresar sugerencias de mejora en el área de planeamiento y control de producción relacionado a la productividad de los trabajadores.

Consideramos que este estudio brindara información importante para conocimiento de las consecuencias de este síndrome y que este a su vez nos permita tomar las acciones del caso para corregir posibles falencias en el área.

Confiamos que esta investigación permitirá que a la empresa y a las demás empresas que deseen conocerla les brindara material importante y servirá de guía referencial para poder corregir puntos débiles en su organización que afectan la productividad.

2.5. Objetivo general

El objetivo general del estudio es establecer la relación presente del síndrome de Burnout y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020.

2.6. Objetivos específicos

El objetivo específico es establecer la relación que existe entre el cansancio emocional y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y

control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

El objetivo específico es establecer la relación que existe entre la despersonalización y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

El objetivo específico es conocer la relación existente entre la realización personal y la productividad de los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcance geográfico

Esta investigación se realizó en la empresa Textiles Sourcing Company localizada en Av. Manuel F. Vega en el distrito de Pueblo Nuevo en el área de Planeamiento y Control de la Producción, esta investigación también llegara a la ciudad de Lima (Distrito San Luis), ya que también se tiene personal laborando en esa ciudad.

2.7.3. Limitación

Esta investigación encontró como principal limitación el estado de emergencia ya que no todos los colaboradores asistían a laborar y esto nos limitaba a no poder realizar de manera continua las encuestas.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Sánchez (2016), luego de la aplicación de su estudio, llegó a la determinación que se da una vinculación cercana entre el síndrome de Burnout y el rendimiento laboral, también se puede evidenciar que, a mayor nivel del síndrome de Burnout, el rendimiento laboral baja considerablemente, esta investigación se enfocó en el estudio de 27 colaboradores a los cuales se le realizaron entrevistas y el resultado fue que en cuanto al agotamiento laboral emocional se tuvo un porcentaje de afectación del 51.9% (de una muestra de 27 colaboradores) y en cuanto a la realización personal el porcentaje de afectación fue de 59.3% (de una muestra de 27 colaboradores), en ambos aspectos un nivel bajo y que comprueban que los niveles de síndrome de Burnout son altos.

Erol, Gur, Ergun y Yalcin (2014), esta investigación se aplicó a un call center, tuvo como principal objetivo comprobar el vínculo del síndrome de Burnout con las tipologías del individuo y elementos en el ambiente de trabajo de los colaboradores de este call center, este estudio se aplicó a 205 colaboradores y fue realizada por un ente externo, quienes desarrollaron un cuestionario y aplicaron el instrumento de Maslach para Burnout, esta información fue validada por un experto en estadística descriptiva y se obtuvo un nivel de confianza del 95%, los resultados concluyentes del estudio fueron: el promedio de los colaboradores es de 36 años, gran parte de los colaboradores participantes fueron de sexo femenino, la media resultado del agotamiento laboral emocional estaba en un nivel intermedio, en tanto la media de realización personal estaba en un rango bajo, finalmente se determinó que el dolor de cabeza y estrés laboral es generador del síndrome de Burnout.

Núñez A. (2016), la realización de este estudio fue de nivel comparativo, orientado a diferenciar el síndrome de burnout en personas que solo trabajan y personas que trabajan y estudian a la vez, tuvo una muestra significativa de 50 personas que realizaban labores en un call center, la muestra indica que 25 personas solo realizaban actividad laboral y 25 personas realizaban la misma actividad laboral y estudios a la par, el promedio de edades estaba entre los 18

y 35 años, en este estudio se aplicó un cuestionario para la evaluación del síndrome de burnout (CESQT) que consta de 15 preguntas y cuatro niveles que están conformados por ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y cumpla, las conclusiones de este estudio fueron que los colaboradores que trabajan y estudian presentan un nivel alto del síndrome de burnout y los trabajadores que solo trabajan generaron un nivel medio alto.

Nacionales

Centurión y Palacios (2016), El estudio se realizó a una entidad bancaria en España, donde el nivel de Burnout era bajo, pero aun con ese nivel la tendencia de afectación podría afectar a los trabajadores y de la atención a los clientes. Este estudio también buscaba saber el nivel de la performance laboral de los trabajadores de la entidad bancaria para poder tomar acciones de corrección con anticipación y no afectar los niveles de producción.

Fue concluyente el dominio del síndrome Burnout en el desarrollo laboral de los trabajadores de la entidad fue inversa y muy significativa, probando que la dimensión más importante en este síndrome es la carencia de formación personal y mostrando un aspecto de insatisfacción en los trabajadores.

Chero y Díaz (2015), La finalidad de la evaluación era poder saber el grado del síndrome Burnout en cada una de sus dimensiones con la performance laboral de los trabajadores de la entidad bancaria. Además, saber la existencia de alguna relación entre estas dos variables de estudio.

Con estos resultados se resume que el grado de Burnout en la entidad bancaria es de nivel medio en el desempeño laboral.

Según Choy (2017), Sabemos que el síndrome Burnout perjudica a los trabajadores de las distintas entidades laborales y también en el ámbito personal; se buscó recabar información numérica sobre el Burnout en un grupo de la población de docentes y se detectó un nivel alto de burnout.

Además, se concluyó que las variables del síndrome Burnout y el performance laboral no tienen una relación muy clara, ya que no especifica si la dirección es

inversa o directa. Como análisis final se concluye que no se encontró prueba alguna relación significativa.

Regionales o locales

Estada en su trabajo de investigación “Relación del Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado de Piura, agosto - diciembre 2015”, concluye que de los 70 trabajadores de enfermería en estudio, el 12.0% muestran síndrome de Burnout, mientras que el 88% no presenta burnout (Estrada, 2015).

3.2. Bases teóricas

Orígenes del Síndrome de Burnout.

Establecer o confirmar la presencia del Síndrome de Burnout es un proceso complejo hasta cierto punto por la similitud existente con otros eventos.

Es en el año 1974 que el autor Herbert Freudenberger inicia el estudio de este Síndrome, al cual denomino estrés laboral y planteo su impacto y consecuencia en los factores laboral, social y familiar que presentan las personas.

El síndrome de Burnout se representa como el exceso la carga laboral, saturación laboral y también agotamiento de emociones, esto se hace visible con mayor frecuencia en las personas que trabajan al lado de otras personas, con lo cual este estrés de tipo laboral se hace presente entre los colaboradores (Lazarus y Folkman, 1984).

Pérez Jáuregui (2005) nos indica que el síndrome de Burnout es un punto de estrés laboral que se presenta en colaboradores del sector de educación y de sanidad, esto se evidencia con la presión en la actividad laboral, ocasionado por la tensión en el puesto de trabajo y la frustración en el desarrollo de sus actividades laborales, todo esto da como resultado un trabajo desarrollado de forma deficiente y un producto de servicio de mala calidad dañando así la imagen profesional.

Ferrer R (2006) nos comenta que un colaborador que se haya desempeñado de forma eficiente en sus funciones, a razón de la aparición del síndrome de burnout va presentando un declive importante de forma emocional y laboral, afectando al rendimiento profesional y desencadenando un estrés de tipo crónico.

Leiter (2011) presenta en su estudio la relación del síndrome del Burnout con la aparición del exceso de trabajo, estrés laboral, conflicto laboral, ambigüedad de roles, agotamiento motivacional, falta de involucramiento en aspectos sociales dentro de la empresa, que se muestra afectando directamente la productividad de los colaboradores del área o del equipo confirmado en el cual esté presente.

Podemos indicar que el Burnout se centra en tres eventos base, los cuales son el efecto de debilidad de tipo emotivo, la desagregación personal y la mermada

realización personal, haremos una breve descripción de estos tres eventos (Maslach y Jackson 1981).

Debilidad de tipo emotivo, hace referencia a una sensación de saturación emocional y una sensación de sobre esfuerzo de tipo físico, que se da por la interacción diaria entre colaboradores y a hacia el cliente también

Desagregación personal, se presenta en la forma como las personas que desconectan de la labor de brindar el servicio de calidad hacia los clientes, un proceso a de aislamiento que no aporta en la productividad.

Reducida realización personal, básicamente originado por un tipo de desgaste laboral, esto se hace presente con la pérdida de confianza en el trabajo realizado y la capacidad para realizarlo y la presencia de una auto negación de asumir las diversas funciones laborales que impliquen algunas mejoras o cambios estratégicos.

Estructura del Inventario de Burnout de Maslach

Este instrumento tiene por objetivo determinar la periodicidad con la que la persona ha evidenciado factores diversos de agotamiento físico y emocional, este también recoge los comentarios de los trabajadores que están en constante coordinación con otros individuos el cual puede desencadenar un estrés de tipo crónico. Maslach (1986).

Productividad

Kootz y Weihrich (1998) En su estudio ambos autores definen a la productividad como el evento clave de toda organización, este promueve un desarrollo de las operaciones con orden y con calidad, es por lo que la productividad permite evaluar la performance de los trabajadores, en resumen, el nivel de la productividad va de la mano o es el resultado del rendimiento individual de sus trabajadores.

Este estudio identifica 03 criterios:

- Eficiencia. Describe la relación de los recursos y el cumplimiento de las operaciones, también la relación del total de recursos invertidos y los programados inicialmente, también el nivel en que se aprovechan convirtiéndolos en productos.
- Efectividad. Describe el vínculo entre los resultados obtenidos y los planificados, permite establecer la escala de medición sobre el cumplimiento de lo planificado.
- Eficacia. Determina el valor del impacto de lo realizado, relacionado con la oportunidad en la que se brinda el producto o el servicio.

Estos criterios no son autónomos, están íntimamente relacionados, ambos representan un todo.

Según David Bain (2003) la productividad es un tipo de instrumento de comparación, empleado con la alta dirección de las empresas, enfoca que el crecimiento de la productividad permite potenciar el crecimiento económico, el desarrollo de la empresa, de las condiciones de trabajo y finalmente de los beneficios, a mayor productividad, mejor estabilidad laboral.

Castro (2012) en su estudio define a la productividad como el volumen de producción que brinda un trabajador en un lapso determinado, este puede ser tipo físico cuando es un producto o puede ser de tipo no físico cuando se brinda un servicio.

Dimensiones de la productividad

Desarrollo personal

Camacaro (2014) en su estudio lo describe como el resultado de interacciones diarias entre un jefe encargado y sus colaboradores, es un proceso que se da en un periodo de tiempo amplio de forma continua, este requiere involucramiento, dedicación, paciencia y apertura por parte del jefe encargado.

Los responsables de la empresa deben enfocar correctamente la motivación orientado a conseguir que el colaborador adquiera un nivel alto de desarrollo de

competencias y habilidades, de igual forma lograr un entorno de clima organizacional que permita alcanzar este desarrollo.

Desempeño de tareas

Varela (2010) en su estudio nos comenta que es el compromiso que se asume para desempeñar funciones, asumir responsabilidades en el entorno laboral que sumen aportes orientados al cumplimiento de las metas, que estén correctamente orientados por la alta dirección de una empresa.

Si existen diferencias considerables entre los logros obtenidos versus lo planificado inicialmente, quiere decir que los colaboradores no han desarrollado correctamente las tareas asignadas, esto pone en riesgo el éxito de la empresa, por ello es importante el hacer seguimiento constante sobre el cumplimiento de lo planificado.

Relación Social

Fischer (1970), Citado por Grossetti, (2009) en su estudio nos dice que la mayoría de los adultos conocen e interactúan con otras personas mediante las familias, en el trabajo, en el barrio, en las organizaciones, amigos, padres, esta relación continua luego de esta integración inicial.

Es importante entender que estas relaciones no se dan de la nada, estas se realizan con individuos donde su vínculo es común en ciertos aspectos, si no existe compatibilidad simplemente el vínculo no existe.

3.3. Marco conceptual

El síndrome de Burnout

Según Lazarus y Folkman (1984) se representa como el exceso la carga laboral, saturación laboral y también agotamiento de emociones, esto se hace visible con mayor frecuencia en las personas que trabajan al lado de otras personas, con lo cual este estrés de tipo laboral se hace presente entre los colaboradores (Lazarus y Folkman, 1984).

Eficiencia

Describe la relación de los recursos y el cumplimiento de las operaciones, también la relación del total de recursos invertidos y los programados inicialmente, también el nivel en que se aprovechan convirtiéndolos en productos.

Efectividad

Describe el vínculo entre los resultados obtenidos y los planificados, permite establecer la escala de medición sobre el cumplimiento de lo planificado.

Eficacia

Determina el valor del impacto de lo realizado, relacionado con la oportunidad en la que se brinda el producto o el servicio.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

El enfoque de esta investigación es de tipo aplicada, buscamos saber la relación existente entre la productividad de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción en referencia del síndrome de Burnout (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

El alcance de este estudio es correlacional teniendo como base el estudio de las variables dependiente e independiente, vale decir la correlación existente en ambas variables que será motivo de la investigación.

Investigación de tipo cuantitativo, dado que se aplicarán instrumentos a los trabajadores. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.2. Diseño de investigación

No experimental con diseño transeccional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.3. Población y muestra

En nuestro estudio la población está constituida por un total de 25 colaboradores.

Muestra: Teniendo en cuenta el tamaño del área investigada hemos tenido a bien considerar como muestra la totalidad de la población que labora en el área.

4.4. Hipótesis general y específica

4.4.1. Hipótesis general

Ha. La relación presente entre el síndrome de Burnout y la productividad de los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020.

H0. No existe relación presente entre el síndrome de Burnout y la productividad de los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

4.4.2. Hipótesis específicas

Ha1. Existe relación directa entre el cansancio emocional y la productividad de los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

H01. No existe relación directa entre el cansancio emocional y la productividad de los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

Ha2. La existencia notable entre la despersonalización y la productividad en los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

H02. No se presenta existencia notable entre la despersonalización y la productividad en los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

Ha3. La existencia notable entre la realización personal y la productividad en los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

H03. La existencia notable entre la realización personal y la productividad en los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil “Textile Sourcing Company” en el año 2020.

4.5. Identificación de variables

Las variables:

Síndrome de Burnout y Productividad.

Vx: Síndrome de Burnout

Cansancio Emocional.

Despersonalización.

Realización Personal

Vy: Productividad

Desarrollo Personal.

Desempeño de tareas

Relación Social

4.6. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 - Síndrome de Burnout

| OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1 | | | | | | | | |
|--|------------------|---|---|----------------------|---|---------------------------------|--|--|
| TÍTULO: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLANEAMIENTO EN LA EMPRESA TEXTILE SOURCING COMPANY SAC EN EL AÑO 2020. | | | | | | | | |
| VARIABLE | TIPO DE VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | N° DE ITEMS | VALOR FINAL | CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES |
| Síndrome de Burnout | Cualitativa | El síndrome de Burnout es un punto de estrés laboral que se presenta en colaboradores y esto se evidencia con la presión en la actividad laboral, ocasionado por la tensión en el puesto de trabajo y además la frustración en el desarrollo de sus actividades laborales, todo esto da como resultado un trabajo desarrollado de forma deficiente y un producto o servicio de mala calidad dañando así nuestra imagen profesional. Pérez Jáuregui (2005) | Lo que se busca es saber el nivel agotamiento, realización y despersonalización que se tiene en el campo de estudio, ya que se ha notado algunas conductas como renuncias al puesto de trabajo, un nivel bajo en la performance; es decir; el resultado de la función que realiza y desconcentración en el trabajo. | Cansancio emocional | Sentimiento de estar aburrido, agotado emocionalmente por el trabajo | (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) | Agotamiento Alto 27 - 54 Medio 19 - 26 Bajo 0 - 18 | 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días |
| | | | | Despersonalización | Respuesta impersonal, desarrollo de actitudes cínicas e insensibilidad hacia las otras personas | (5, 10, 11, 15, 22). | Despersonalización Alto 10 - 30 Medio 6 - 9 Bajo 0 - 5 | |
| | | | | Realización Personal | Describe sentimientos de competencia y realización personal | (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). | Realización Personal Alto 40 - 56 Medio 34 - 39 Bajo 0 - 33 | |

Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 - Productividad

| OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2 | | | | | | | | | |
|---|------------------|--|--|---------------------|---|--------------------------|---|--|--|
| TÍTULO: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLANEAMIENTO EN LA EMPRESA TEXTILE SOURCING COMPANY SAC EN EL AÑO 2020 | | | | | | | | | |
| VAR IAB LE | TIPO DE VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSI ONES | INDICADORES | Nº DE ITEMS | VALOR FINAL POR DIMENSION | VALOR FINAL | CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES |
| Produ ctivid ad | Cuantitativa | Basado en un estudio se puede definir a la productividad como el evento clave de toda organización, este promueve un desarrollo de las operaciones con orden y con calidad, es por ello que la productividad permite evaluar la performance de los trabajadores, en resumen, el nivel de la productividad va de la mano o es el resultado del rendimiento individual de sus trabajadores. Koontz y Wehrich (1998). | Mientras se le brinde al trabajador las herramientas y las condiciones necesarias el resultado de las funciones asignadas serán muy optimas; estas condiciones pueden ser el asignarle las cuotas con los tiempos prudentes. Con esto podremos mantener y contar con el servicio del recurso humano. | Desarrollo Personal | Identificación, Socialización, Colaboración, Empatía | 1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10 | Alto 37 - 50 Medio 23 - 36 Bajo 10 – 22 | Baja 23 – 54 Media 55 – 86 Alta 87 - 117 | a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces c) Casi Nunca d) Nunca |
| | | | | Desempeño de Tareas | Responsabilidad, Participación, Comprensión, Cumplimiento | 11,12,13,14,15,16,17, 18 | Alto 31 - 40 Medio 19 - 30 Bajo 8 – 18 | | |
| | | | | Relación Social | Capacidad, Adecuación | 19,20,21,22 | Alto 15 - 20 Medio 9 - 14 Bajo 4 - 8 | | |

4.7. Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, el inventario de Maslach y un cuestionario de percepción de la productividad en los trabajadores de la empresa Textile Sourcing Company – Chincha.

Inventario Burnout de Maslach:

Consta de 22 preguntas donde sus dimensiones son Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Cuestionario

Consta de 22 preguntas donde sus dimensiones son Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación Social.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Burnout

Tabla 3 Tabla de Frecuencia, Despersonalización

| | Nunca | | Pocas veces al año | | Una vez al mes o menos | | Unas pocas veces al mes | | Una vez a la semana | | Pocas veces a la semana | | Todos los días | | TOTAL | |
|--|-------|-----|--------------------|-----|------------------------|-----|-------------------------|-----|---------------------|-----|-------------------------|-----|----------------|----|-------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales. | 9 | 47% | 2 | 11% | 2 | 11% | 4 | 21% | 1 | 5% | 1 | 5% | 0 | 0% | 19 | 100% |
| Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo. | 4 | 21% | 5 | 26% | 1 | 5% | 2 | 11% | 3 | 16% | 4 | 21% | 0 | 0% | 19 | 100% |
| Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | 4 | 21% | 0 | 0% | 5 | 26% | 1 | 5% | 2 | 11% | 6 | 32% | 1 | 5% | 19 | 100% |
| Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas con las que coordino profesionalmente. | 7 | 37% | 6 | 32% | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 16% | 2 | 11% | 1 | 5% | 19 | 100% |
| Creo que algunos compañeros me culpan de algunos de sus problemas. | 4 | 21% | 5 | 26% | 2 | 11% | 2 | 11% | 0 | 0% | 6 | 32% | 0 | 0% | 19 | 100% |

Tabla 4 Tabla de Frecuencia, Realización Personal

| | Nunca | | Pocas veces al año | | Una vez al mes o menos | | Unas pocas veces al mes | | Una vez a la semana | | Pocas veces a la semana | | Todos los días | | TOTAL | |
|--|-------|-----|--------------------|-----|------------------------|----|-------------------------|-----|---------------------|-----|-------------------------|-----|----------------|-----|-------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. | 0 | 0% | 1 | 5% | 1 | 5% | 1 | 5% | 2 | 11% | 2 | 11% | 12 | 63% | 19 | 100% |
| Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que tengo que atender. | 2 | 11% | 3 | 16% | 1 | 5% | 2 | 11% | 1 | 5% | 7 | 37% | 3 | 16% | 19 | 100% |
| Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. | 0 | 0% | 4 | 21% | 1 | 5% | 2 | 11% | 1 | 5% | 6 | 32% | 5 | 26% | 19 | 100% |
| Me siento con mucha energía en mi trabajo. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 11% | 7 | 37% | 10 | 53% | 19 | 100% |
| Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% | 2 | 11% | 2 | 11% | 6 | 32% | 8 | 42% | 19 | 100% |
| Me siento motivado después de trabajar en contacto con otros compañeros. | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% | 2 | 11% | 10 | 53% | 6 | 32% | 19 | 100% |
| Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% | 4 | 21% | 3 | 16% | 4 | 21% | 7 | 37% | 19 | 100% |
| En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 5% | 3 | 16% | 1 | 5% | 7 | 37% | 6 | 32% | 19 | 100% |

Tabla 5 Tabla de Frecuencia, Cansancio Emocional

| | Nunca | | Pocas veces al año | | Una vez al mes o menos | | Unas pocas veces al mes | | Una vez a la semana | | Pocas veces a la semana | | Todos los días | | TOTAL | |
|--|-------|-----|--------------------|-----|------------------------|-----|-------------------------|-----|---------------------|-----|-------------------------|-----|----------------|-----|-------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. | 2 | 11% | 1 | 5% | 1 | 5% | 5 | 26% | 2 | 11% | 7 | 37% | 1 | 5% | 19 | 100% |
| Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | 0 | 0% | 2 | 11% | 2 | 11% | 3 | 16% | 4 | 21% | 7 | 37% | 1 | 5% | 19 | 100% |
| Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. | 4 | 21% | 3 | 16% | 1 | 5% | 3 | 16% | 5 | 26% | 2 | 11% | 1 | 5% | 19 | 100% |
| Siento que trabajar todo el día con otros compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa. | 9 | 47% | 5 | 26% | 0 | 0% | 1 | 5% | 1 | 5% | 3 | 16% | 0 | 0% | 19 | 100% |
| Siento que mi trabajo me está desgastando. | 6 | 32% | 4 | 21% | 0 | 0% | 3 | 16% | 2 | 11% | 2 | 11% | 2 | 11% | 19 | 100% |
| Me siento frustrado/a en mi trabajo. | 8 | 42% | 5 | 26% | 0 | 0% | 1 | 5% | 2 | 11% | 3 | 16% | 0 | 0% | 19 | 100% |
| Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | 4 | 21% | 1 | 5% | 3 | 16% | 2 | 11% | 2 | 11% | 5 | 26% | 2 | 11% | 19 | 100% |
| Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | 11 | 58% | 2 | 11% | 0 | 0% | 4 | 21% | 1 | 5% | 1 | 5% | 0 | 0% | 19 | 100% |
| Me siento saturado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. | 6 | 32% | 0 | 0% | 2 | 11% | 4 | 21% | 3 | 16% | 2 | 11% | 2 | 11% | 19 | 100% |

Productividad

Tabla 6 Tabla de frecuencia, Desarrollo Personal

| | Nunca | | Casi Nunca | | A veces | | Casi Siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|--|-------|-----|------------|-----|---------|-----|--------------|-----|---------|-----|-------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 16% | 3 | 16% | 13 | 68% | 19 | 100% |
| ¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 6 | 32% | 13 | 68% | 19 | 100% |
| Es leal con sus compañeros en el área | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 2 | 11% | 17 | 89% | 19 | 100% |
| ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% | 8 | 42% | 10 | 53% | 19 | 100% |
| ¿Es puntual con la entrega de los trabajos que son de su responsabilidad en el área? | 0 | 0% | 1 | 5% | 0 | 0% | 15 | 79% | 3 | 16% | 19 | 100% |
| ¿En ausencia de su jefe inmediato superior, usted asume la responsabilidad en el área? | 2 | 11% | 4 | 21% | 8 | 42% | 2 | 11% | 3 | 16% | 19 | 100% |
| ¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo en el área? | 2 | 11% | 2 | 11% | 1 | 5% | 3 | 16% | 11 | 58% | 19 | 100% |
| ¿Aunque no se le solicite, Brinda más tiempo del requerido en el área? | 0 | 0% | 1 | 5% | 2 | 11% | 11 | 58% | 5 | 26% | 19 | 100% |
| ¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 21% | 4 | 21% | 11 | 58% | 19 | 100% |
| ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% | 6 | 32% | 12 | 63% | 19 | 100% |

Tabla 7 Tabla de frecuencia, Desempeño de Tareas

| | Nunca | | Casi Nunca | | A veces | | Casi Siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|---|-------|----|------------|----|---------|-----|--------------|-----|---------|-----|-------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| ¿Brinda ayuda a otros compañeros para superar las metas establecidas en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% | 8 | 42% | 10 | 53% | 19 | 100% |
| ¿Sus compañeros poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 21% | 11 | 58% | 4 | 21% | 19 | 100% |
| ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 21% | 7 | 37% | 8 | 42% | 19 | 100% |
| ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el área? | 1 | 5% | 0 | 0% | 1 | 5% | 9 | 47% | 8 | 42% | 19 | 100% |
| ¿Aplica buenas relaciones interpersonales con los usuarios en área? | 1 | 5% | 0 | 0% | 2 | 11% | 5 | 26% | 11 | 58% | 19 | 100% |
| ¿Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo en el área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 3 | 16% | 9 | 47% | 7 | 37% | 19 | 100% |
| ¿Efectuar aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio al área? | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 5% | 12 | 63% | 6 | 32% | 19 | 100% |
| ¿Consulta e investiga material relacionado con su trabajo en el área? | 1 | 5% | 0 | 0% | 3 | 16% | 10 | 53% | 5 | 26% | 19 | 100% |

Tabla 8 Tabla de frecuencia, Relación Social

| | Nunca | | Casi Nunca | | A veces | | Casi Siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|---|-------|-----|------------|-----|---------|-----|--------------|-----|---------|-----|-------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| ¿Fomenta personalmente reuniones para mejorar el trabajo en el área? | 2 | 11% | 1 | 5% | 10 | 53% | 3 | 16% | 3 | 16% | 19 | 100% |
| ¿Estimula a sus compañeros para mejorar las relaciones en el área? | 0 | 0% | 2 | 11% | 6 | 32% | 7 | 37% | 4 | 21% | 19 | 100% |
| ¿Participa en la resolución de conflictos interpersonales en el área? | 1 | 5% | 4 | 21% | 5 | 26% | 8 | 42% | 1 | 5% | 19 | 100% |
| ¿Ayuda a sus compañeros en situaciones difíciles en el área? | 0 | 0% | 1 | 5% | 5 | 26% | 7 | 37% | 6 | 32% | 19 | 100% |

5.2. Interpretación de resultados

Resultados de medición del nivel de cansancio emocional de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

Tabla 9 Resultados Cansancio Emocional

| Cansancio emocional | | | | |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
| | a | e | válido | acumulado |
| Bajo | 6 | 31,6 | 31,6 | 31,6 |
| Medio | 6 | 31,6 | 31,6 | 63,2 |
| Alto | 7 | 36,8 | 36,8 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Maslach Burnout Inventory

Resultados de medición del nivel de cansancio emocional de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

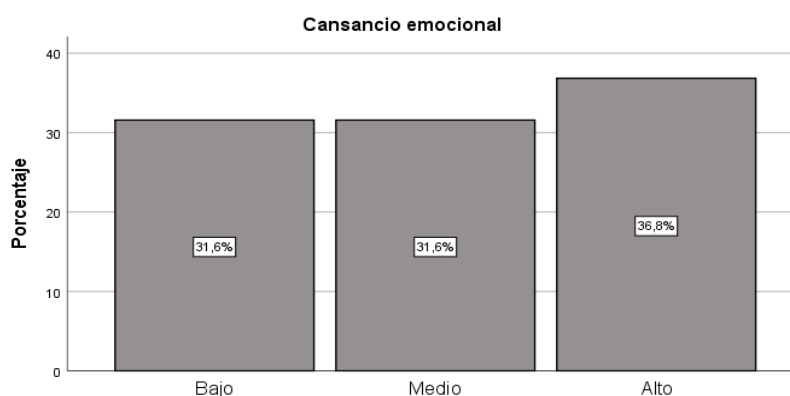


Ilustración 1 Resultados Cansancio Emocional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 09 e ilustración 01 se presentan los resultados del nivel de cansancio emocional de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company, donde el 31,6% (6) manifiestan un nivel bajo y medio, sin embargo, el 36,8 (7) indica un nivel alto de cansancio emocional.

Resultados de medición del nivel de Despersonalización de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

Tabla 10 Resultados Despersonalización

| Despersonalización | | | | |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Bajo | 4 | 21,1 | 21,1 | 21,1 |
| Medio | 3 | 15,8 | 15,8 | 36,8 |
| Alto | 12 | 63,2 | 63,2 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Maslach Burnout Inventory

Resultados de medición del nivel de Despersonalización de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

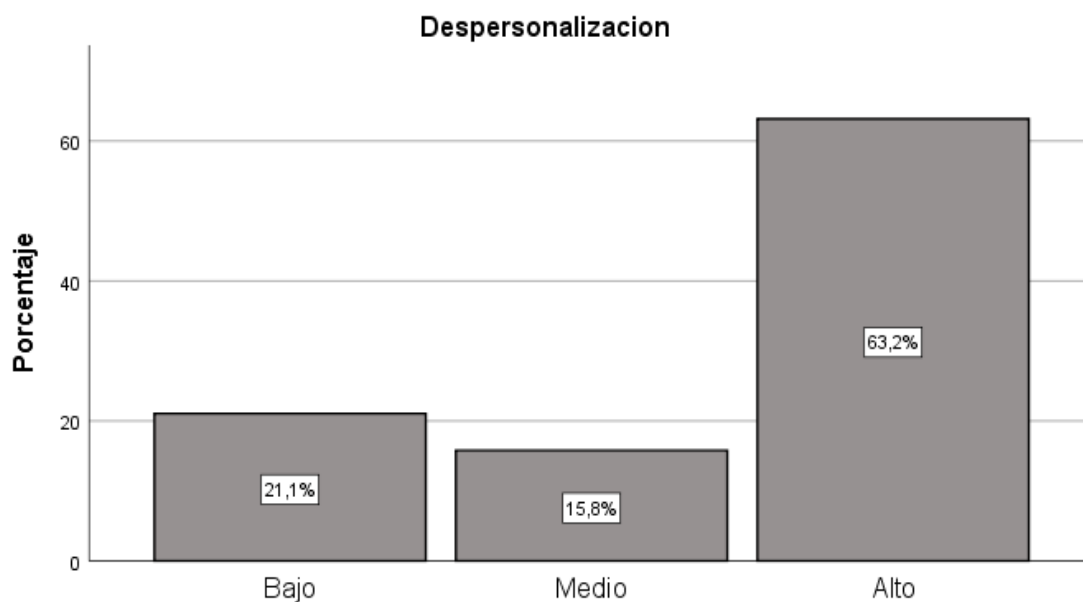


Ilustración 2 Resultados Despersonalización

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 10 e ilustración 02 se presentan los resultados del nivel de Despersonalización de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company, donde el 21,1% (4) manifiestan un nivel bajo, el 15,8% (3) manifiestan un nivel medio y 63,2% (12) manifiestan un nivel alto.

Resultados de medición del nivel de Realización Personal de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

Tabla 11 Resultados Realización Personal

| Realización Personal | | | | |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Bajo | 6 | 31,6 | 31,6 | 31,6 |
| Medio | 5 | 26,3 | 26,3 | 57,9 |
| Alto | 8 | 42,1 | 42,1 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Maslach Burnout Inventory

Resultados de medición del nivel de Realización Personal de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

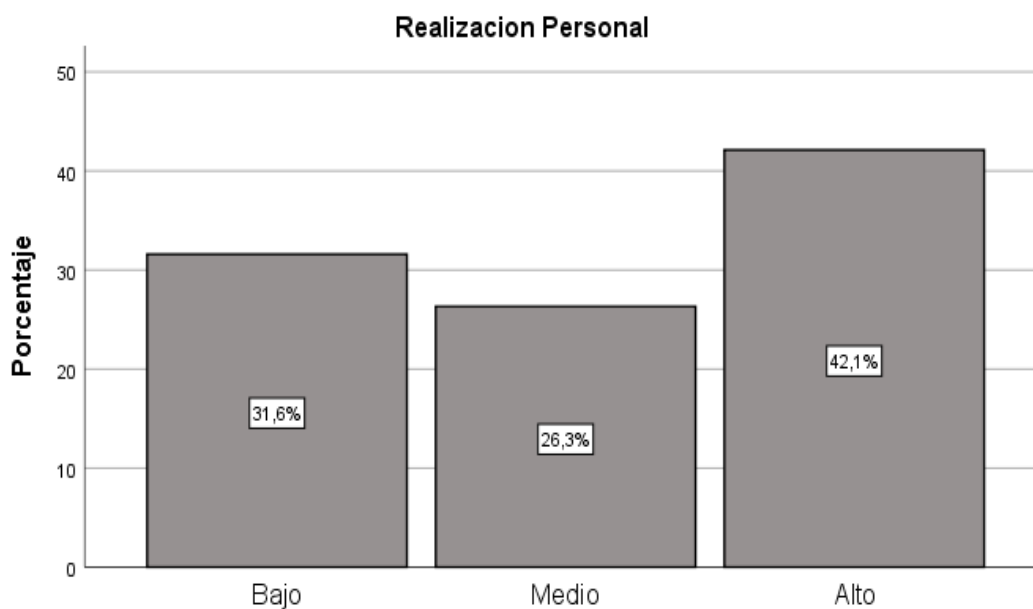


Ilustración 3 Resultados Realización Personal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 11 e ilustración 03 se presentan los resultados del nivel de Realización Personal de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company, donde el 31,6% (6) manifiestan un nivel bajo, el 26,3% (5) manifiestan un nivel medio y 42,1% (8) manifiestan un nivel alto.

Resultados de medición del nivel de Desarrollo Personal de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

Tabla 12 Resultados Desarrollo Personal

| Desarrollo Personal | | | | |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Medio | 2 | 10,5 | 10,5 | 10,5 |
| Alto | 17 | 89,5 | 89,5 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario de productividad

Resultados de medición del nivel de Desarrollo Personal de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

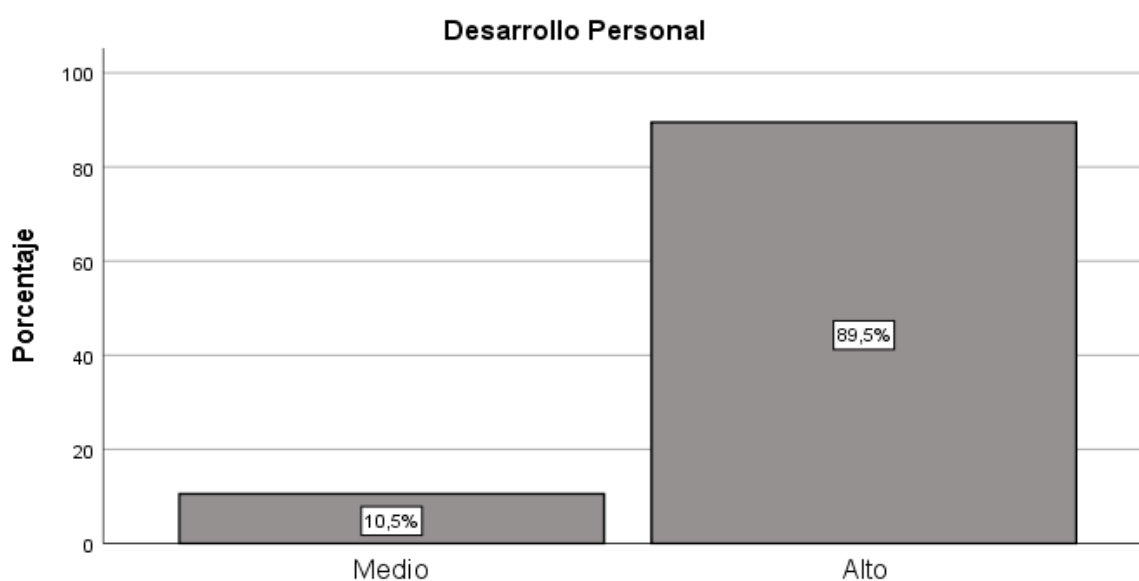


Ilustración 4 Resultados Desarrollo Personal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 10 y grafico 04 se presentan los resultados del nivel de Desarrollo Personal de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción

de la empresa Textile Sourcing Company, donde el 10,5% (2) manifiestan un nivel medio y el 89,5% (17) manifiestan un nivel alto.

Resultados de medición del nivel de Desempeño de Tareas de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

Tabla 13 Resultados de Desempeño de Tareas

| Desempeño de Tareas | | | | |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Bajo | 6 | 31,6 | 31,6 | 31,6 |
| Medio | 2 | 10,5 | 10,5 | 42,1 |
| Alto | 11 | 57,9 | 57,9 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario de productividad

Resultados de medición del nivel de Desempeño de Tareas de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

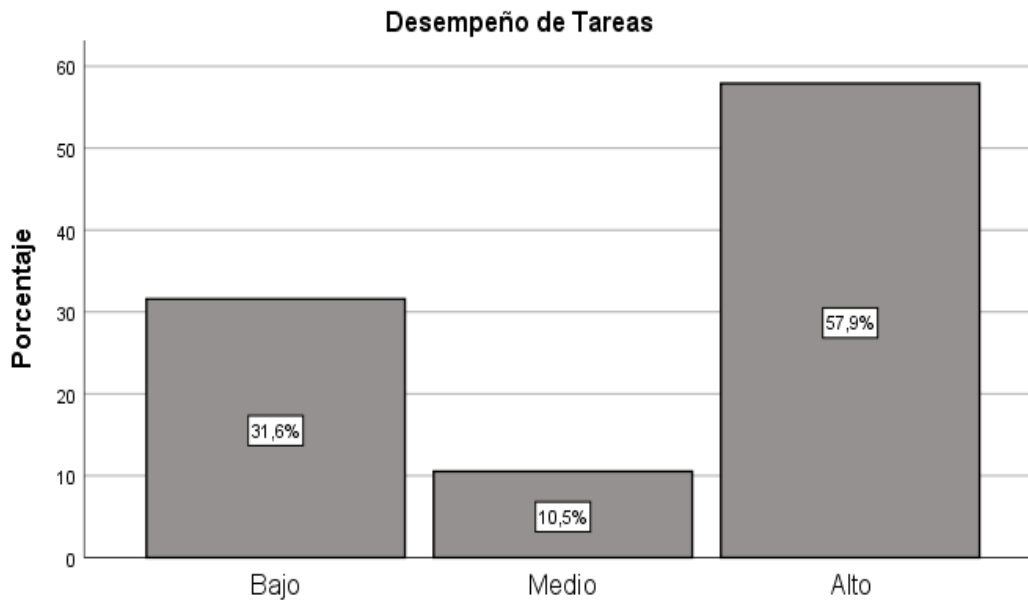


Ilustración 5 Resultados de Desempeño de Tareas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 13 e ilustración 05 se presentan los resultados del nivel de Desempeño de Tareas de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company, donde el 31,6% (6) manifiestan un nivel bajo, el 10,5% (2) presentan un nivel medio y el 57,9% (11) manifiestan un nivel alto.

Resultados de medición del nivel de Relación Social de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

Tabla 14 Resultados de Relación Social

| Relación Social | | | | |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Bajo | 6 | 31,6 | 31,6 | 31,6 |
| Medio | 8 | 42,1 | 42,1 | 73,7 |
| Alto | 5 | 26,3 | 26,3 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario de productividad

Resultados de medición del nivel de Relación Social de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

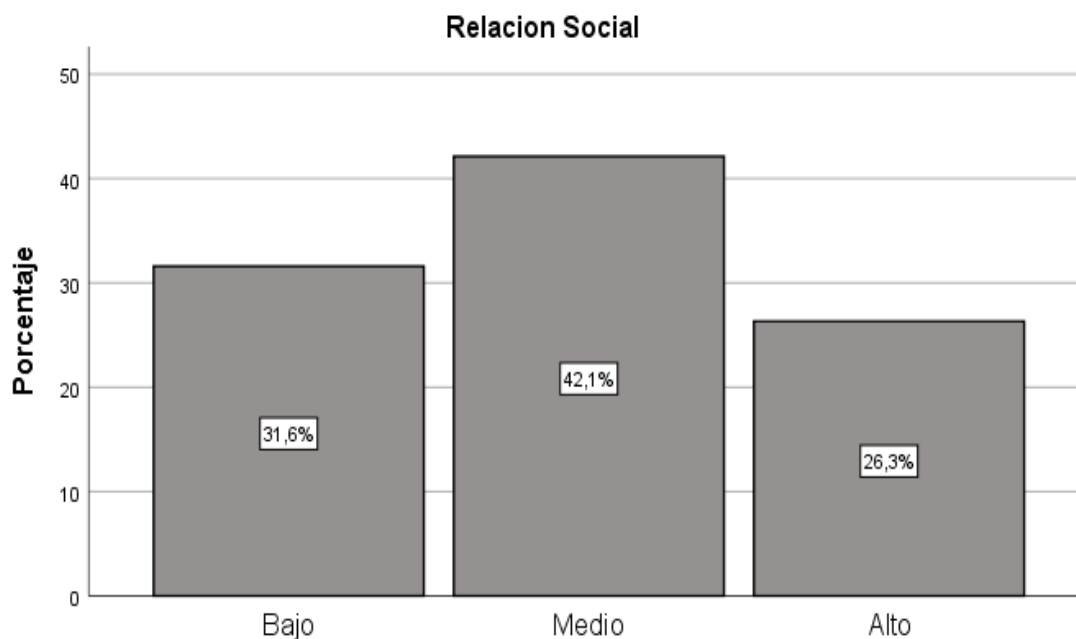


Ilustración 6 Resultados de Relación Social

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 14 e ilustración 06 se presentan los resultados del nivel de Relación Social de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company, donde el 31,6% (6) manifiestan un nivel bajo, el 42,1% (8) presentan un nivel medio y el 26,3% (5) manifiestan un nivel alto.

Resultados de medición del nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

Tabla 15 Resultados Síndrome de Burnout

| Burnout | | | | |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| No presencia | 17 | 89,5 | 89,5 | 89,5 |
| Presencia | 2 | 10,5 | 10,5 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Maslach Burnout Inventory

Resultados de medición del nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

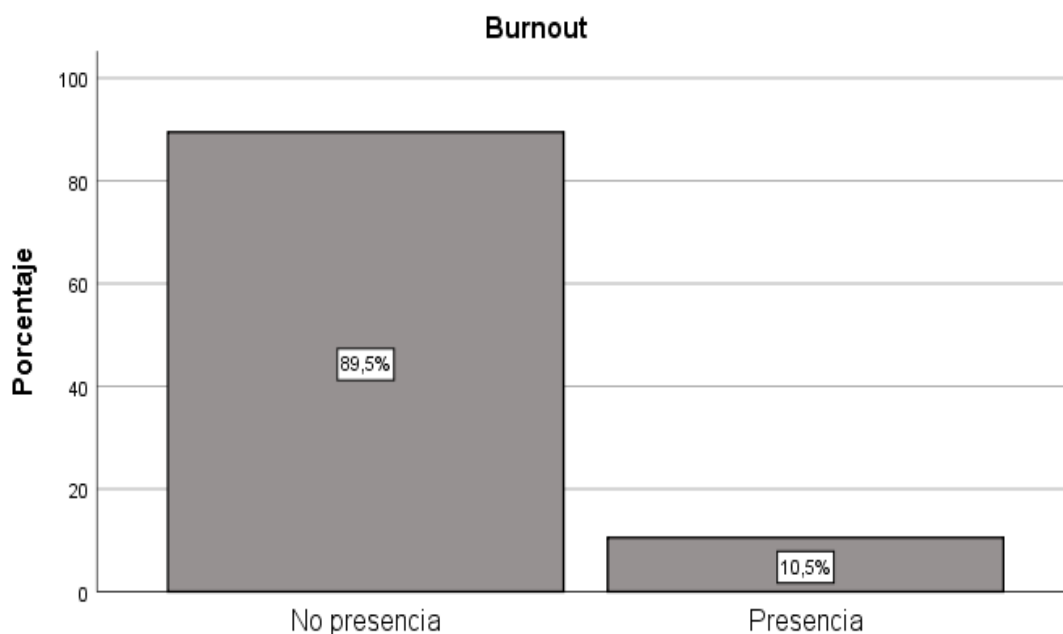


Ilustración 7 Resultados Síndrome de Burnout

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 13 e ilustración 07 se presentan los resultados del nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company, donde el 89,5% (17) manifiestan presencia y el 10,5% (2) manifiestan no presencia.

Resultados de medición del nivel de Productividad de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

Tabla 16 Resultados de Productividad

| Productividad | | | | |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Medio | 5 | 26,3 | 26,3 | 26,3 |
| Alto | 14 | 73,7 | 73,7 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Cuestionario de productividad

Resultados de medición del nivel de Productividad de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company.

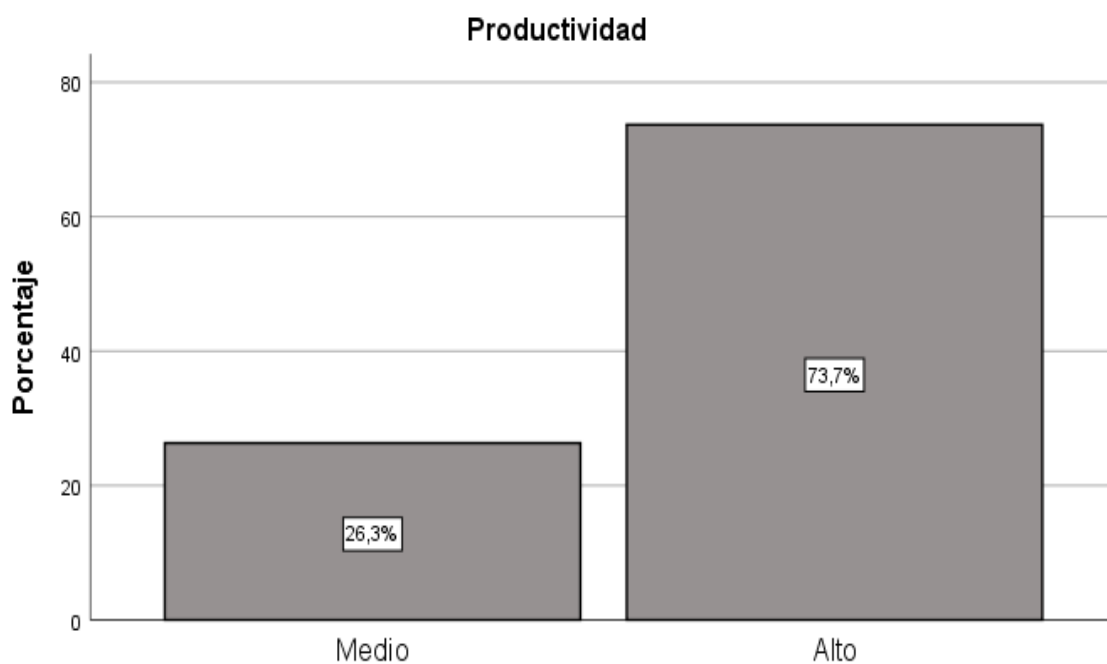


Ilustración 8 Resultados de Productividad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 16 e ilustración 08 se presentan los resultados del nivel de Productividad de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company, donde el 26,3% (5) están en nivel medio y 73,7% (14) presentan un nivel alto.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Prueba de normalidad de dimensiones y variables

Tabla 17 Prueba de normalidad de dimensiones y variables

| | Kolmogórov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|--------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Cansancio emocional | ,166 | 19 | ,177 | ,950 | 19 | ,397 |
| Despersonalización | ,176 | 19 | ,125 | ,922 | 19 | ,123 |
| Realización Personal | ,174 | 19 | ,134 | ,907 | 19 | ,064 |
| Desarrollo Personal | ,175 | 19 | ,130 | ,905 | 19 | ,060 |
| Desempeño de Tareas | ,180 | 19 | ,104 | ,958 | 19 | ,536 |
| Relación Social | ,127 | 19 | ,200* | ,958 | 19 | ,525 |
| Productividad | ,107 | 19 | ,200* | ,981 | 19 | ,957 |
| Burnout | ,525 | 19 | ,000 | ,362 | 19 | ,000 |

Interpretación

En la tabla 15 se presentan los resultados de la prueba de Normalidad de las Variables y Dimensiones en la cual se toma el resultado de Shapiro Wilk ya que el tamaño de la muestra es menor a 50 individuos. Nos indica que el nivel de Productividad de los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción de la empresa Textile Sourcing Company, es mayor que la variable Burnout.

6.2. Comparación resultados con marco teórico

A partir de los resultados encontrados en nuestra investigación donde nos indica la presencia significativa entre las variables Síndrome de Burnout y la productividad en los colaboradores del área de Planeamiento de la empresa Textile Sourcing Company, pero en un nivel bajo.

En base a los antecedentes que se tomaron para la investigación se tiene la siguiente contrastación.

Sanchez (2016) afirma que el 51% de los colaboradores presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout, estos resultados difieren de nuestro estudio, puesto que en nuestro estudio solo el 10.5% tienen presencia de Burnout; la diferencia de valores puede verse amparada en los rubros ocupacionales diferentes, sin embargo, el tamaño muestral en ambos estudios es muy similar.

Lo que indica Chero y Diaz (2015) habla que en su investigación realizada a una entidad bancaria dio como resultado una marcada influencia respecto al agotamiento emocional con 67% y la despersonalización con 60% con esto se concluye la relación del Burnout y Desempeño Laboral; estos resultados son similares a lo que menciona Sánchez (2016) en su estudio realizado a una entidad bancaria en la que los porcentajes obtenidos en son muy altos. Esto no guarda relación con nuestra investigación ya que el nivel de Burnout es de 10.5%.

Lo que indica Centurión y Palacios (2016) Su investigación fue realizada a una entidad bancaria y la muestra fue a 13 personas, en la cual el 8% presenta un alto nivel de Burnout y el 92% presenta un nivel medio de Burnout, donde el agotamiento y la despersonalización tienen un nivel muy alto. Esta investigación tiene similitud con nuestra investigación por el tamaño de la muestra, pero hay diferencias con los resultados a nivel de porcentajes.

Se debe tomar en cuenta que los resultados que se han detectados en los estudios dependen del tipo de labor que se dedique la empresa y a la función que desempeña el trabajador dentro de la misma; cabe señalar que a veces la función asignada a la persona no va alineada a los conocimientos de la persona;

es decir; hacen una función que no dominan y cuando no logran cumplir con lo asignado empiezan con la frustración y la realización personal se eleva.

Bajo este resultado se recomienda a la empresa que tome este resultado como una señal para empezar a encuestar a una muestra mayor, se recomienda revisar las funciones de cada trabajador y conversar con los trabajadores y saber sus inquietudes para saber en qué se debe cambiar o mejorar.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En nuestro estudio hemos determinado que el burnout tiene un porcentaje de presencia de 10.5% (2) y la productividad porcentaje de 73.7% (17), por tanto. No se evidencia relación significativamente estadística ($p=0.424 > 0.05$) entre las variables de estudio.

En nuestro estudio hemos determinado que el nivel de correlación entre el cansancio emocional y la productividad tiene un p -valor= $0,866 > 0.05$ siendo este superior al valor teórico de la significancia, por tanto, no existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables.

En nuestro estudio hemos determinado que el nivel de correlación entre la despersonalización y la productividad tiene un p -valor= $0,650 > 0.05$ siendo este superior al valor teórico de la significancia, por tanto, no existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables.

En nuestro estudio hemos determinado que el nivel de correlación entre la realización personal y la productividad tiene un p -valor= $0,480 > 0.05$ siendo este superior al valor teórico de la significancia, por tanto, no existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables.

Recomendaciones

A la empresa Textile Sourcing Company gestionar en el área de recursos humanos actividades para la disminución de estrés y presencia de síndrome de burnout en sus colaboradores brindando acompañamiento psicológico y emocional para la mejora de los logros de las metas planteadas.

Planificar actividades de asesoría a los colaboradores para resolver dificultades intrínsecas y extrínsecas a fin de mejorar la condición de salud mental de ellos.

Promover talleres de crecimiento, enfocados en entrenamiento de habilidades blandas, manejo de situaciones de toma de decisiones, promoviendo trabajo en equipo.

Recomendar al área de salud ocupacional gestionar los programas de fortalecimiento de relaciones laborales, orientados a potenciar las relaciones intrapersonales e interpersonales.

Sugerir una revisión del programa de incentivos económicos y no económicos orientados a fomentar la cooperación y trabajo en conjunto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Valera, O. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones* (Primera Edición). IESA.
- Grossetti, M. (2009). *¿Qué es una relación social? Un conjunto de mediaciones diádicas* (6.ª ed., p. 1). Recuperado de http://revista-redes.rediris.es/pdf-vol16/vol16_2e.pdf
- Sánchez, R. (2016). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los empleados del banco mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho* (Tesis de grado). Universidad Mayor de San Andrés.
- Núñez, J. (2014). *Comparación del síndrome de quemarse por el trabajo entre personas que trabajan y estudia, y personas que solo trabajan en un call center de la zona 13 de Guatemala*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.
- Chero, L. M. y Díaz, M. A. (2015). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/168>.
- Centurión, C., & Verastegui, J. (2017). *El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia España - Trujillo, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Sánchez, M. (2018). *Relación del síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital II Jorge Reátegui Delgado Piura, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Pedro.
- Rubio, J. (2003). *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria* (Tesis de licenciatura). Universidad de Extremadura.
- Pérez Jáuregui (2005) *El síndrome de burnout (“quemarse” en el trabajo) en los profesionales de la salud*. Buenos Aires – 2005. Obtenido de:

http://www.centroser.com.uy/dbdocs/Docs_secciones/nid_10/SINDROME_BURNOUT.pdf

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2011). Job burnout. In S. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (Eds.), *Annual Review of Psychology* (Vol. 52, 397-422).

Maslach, C. & Jackson. (1976) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. Ed. En Espanol. Vol. 2. Págs.99

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Kootz, H, y Weihrich, H. (1998) *Administración* 11^a. Edición. México: McGrawHill.

Bain, R. (2003) *La productividad*. 2^a. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. 10ma edición.

Goither y Frazier (2000). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente en la productividad laboral*. Edición 8. España. Página 33 y 34

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | |
|--|--|--|---------------------|---|---|---|---|
| TITULO: "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLANEAMIENTO EN LA EMPRESA TEXTILE SOURCING COMPANY SAC EN EL AÑO 2020" | | | | | | | |
| ESTUDIANTES: Castro Chacaltana Paolo Ronald - Marcelo Guerra Jose Antonio | | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
| ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la productividad en los trabajadores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020? | Establecer la relación presente del síndrome de Burnout y la productividad en los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020 | Ha. La relación presente entre el síndrome de Burnout y la productividad de los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020. | Síndrome de Burnout | El síndrome de Burnout es un punto de estrés laboral que se presenta en colaboradores y esto se evidencia con la presión en la actividad laboral, ocasionado por la tensión en el puesto de trabajo y además la frustración en el desarrollo de sus actividades laborales, todo esto da como resultado un trabajo desarrollado de forma deficiente y un producto o servicio de mala calidad dañando así nuestra | Lo que se busca es saber el nivel agotamiento, realización y despersonalización que se tiene en el campo de estudio, ya que se ha notado algunas conductas como renuncias al puesto de trabajo, un nivel bajo en la performance; es decir; el resultado de la función que realiza y desconcentración en el trabajo. | Cansancio Emocional Despersonalización Realización Personal | Enfoque: Cuantitativo Método. Descriptivo Tipo: Descriptivo - correlacional Población y Muestra 19 colaboradores Técnicas e instrumentos de recolección de información |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | | | | | |
| Problema Específico 1 ¿Cuál es la relación existente entre el cansancio emocional y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y | Objetivo Específico 1 El objetivo específico es establecer la relación que existe entre el cansancio emocional y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y | Hipótesis Específica 1 Ha1. Existe relación directa entre el cansancio emocional y la productividad de los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|----------------------|--|---|---|--|
| control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020? | control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020. | Sourcing Company" en el año 2020. | | imagen profesional. Pérez Jáuregui (2005) | | | Técnica: Encuesta |
| Problema Específico 2 ¿Cuál es la relación existente entre la despersionalización y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020? | Objetivo Específico 2: El objetivo específico es establecer la relación que existe entre la despersionalización y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020. | Hipótesis Específica 2: Ha2. La existencia notable entre la despersionalización y la productividad en los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020. | | | | | Instrumento: Cuestionario |
| Problema Específico 3 ¿Cuál es la relación existente entre la realización personal y la productividad en los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil | Objetivo Específico 3: El objetivo específico es conocer la relación existente entre la realización personal y la productividad de los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing | Hipótesis Específica 3: Ha3. La existencia notable entre la realización personal y la productividad en los colaboradores área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020. | | | | | Instrumentos Inventario Burnout de Maslach, var X Medición Productividad Aramburu Bernuy, J. UCV. var Y |
| | | | Productividad | Basado en un estudio se puede definir a la productividad como el evento clave de toda organización, este promueve un desarrollo de las operaciones con orden y con calidad, es por | Mientras se le brinde al trabajador las herramientas y las condiciones necesarias el resultado de las funciones asignadas serán muy optimas; estas condiciones pueden ser el asignarle las cuotas con los tiempos prudentes. Con esto podremos mantener y | Desarrollo Personal Desempeño de Tareas Relación Social | Técnica de análisis de datos, Hoja de calculo |

| | | | | | | | |
|---|---------------------------------|--|--|--|---|--|--|
| <p>“Textile Sourcing Company” en el año 2020?</p> | <p>Company” en el año 2020.</p> | | | <p>ello que la productividad permite evaluar la performance de los trabajadores, en resumen, el nivel de la productividad va de la mano o es el resultado del rendimiento individual de sus trabajadores. Koontz y Wehrich (1998).</p> | <p>contar con el servicio del recurso humano.</p> | | |
|---|---------------------------------|--|--|--|---|--|--|

Anexo 2: Instrumento de investigación

INSTRUMENTO A- INVENTARIO APLICADO A TRABAJADORES DEL ÁREA DE PLANEAMIENTO Y CONTROL DE LA PRODUCCION – DE LA EMPRESA TEXTILE SOURCING COMPANY

MBI (INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará 22 frases acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Lea cada una de las frases y responda marcando según la numeración de la tabla que expresa la frecuencia con que tiene ese sentimiento

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

| | |
|--|--|
| 1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. | |
| 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. | |
| 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. | |
| 5. Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales. | |
| 6. Siento que trabajar todo el día con otros compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa. | |
| 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que tengo que atender. | |
| 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. | |

| | |
|--|--|
| 9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. | |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo. | |
| 11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | |
| 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. | |
| 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo. | |
| 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | |
| 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas con las que coordino profesionalmente. | |
| 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | |
| 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. | |
| 18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con otros compañeros. | |
| 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | |
| 20. Me siento saturado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. | |
| 21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma. | |
| 22. Creo que algunos compañeros me culpan de algunos de sus problemas. | |

Encuesta de productividad

Instrucciones

Estimado (a) trabajador, con la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la percepción de la Productividad, en el Área de Planeamiento y Control de la Producción, Chincha, (TSC), para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión en el área. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso Escala valorativa.

| CODIGO | CATEGORIA |
|--------|--------------|
| S | Siempre |
| CS | Casi Siempre |
| AV | A veces |
| CN | Casi Nunca |
| N | Nunca |

| | DIMENSION 1 DESARROLLO PERSONAL | S | CS | AV | CN | N |
|----|--|---|----|----|----|---|
| 1 | ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros en el área? | | | | | |
| 2 | ¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo en el área? | | | | | |
| 3 | Es leal con sus compañeros en el área | | | | | |
| 4 | ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros en el área? | | | | | |
| 5 | ¿Es puntual con la entrega de los trabajos que son de su responsabilidad en el área? | | | | | |
| 6 | ¿En ausencia de su jefe inmediato superior, usted asume la responsabilidad en el área? | | | | | |
| 7 | ¿Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo en el área? | | | | | |
| 8 | ¿Aunque no se le solicite, Brinda más tiempo del requerido en el área? | | | | | |
| 9 | ¿Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas en el área? | | | | | |
| 10 | ¿Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión en el área? | | | | | |
| | DIMENSION 2 DESEMPEÑO DE | S | CS | AV | CN | N |

| TAREAS | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|----|----|----|---|
| 11 | ¿Brinda ayuda a otros compañeros para superar las metas establecidas en el área? | | | | | |
| 12 | ¿Sus compañeros poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión en el área? | | | | | |
| 13 | ¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas en el área? | | | | | |
| 14 | ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo en el área? | | | | | |
| 15 | ¿Aplica buenas relaciones interpersonales con los usuarios en área? | | | | | |
| 16 | ¿Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo en el área? | | | | | |
| 17 | ¿Efectuar aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio al área? | | | | | |
| 18 | ¿Consulta e investiga material relacionado con su trabajo en el área? | | | | | |
| DIMENSION 3 RELACION SOCIAL | | S | CS | AV | CN | N |
| 19 | ¿Fomenta personalmente reuniones para mejorar el trabajo en el área? | | | | | |
| 20 | ¿Estimula a sus compañeros para mejorar las relaciones en el área? | | | | | |
| 21 | ¿Participa en la resolución de conflictos interpersonales en el área? | | | | | |
| 22 | ¿Ayuda a sus compañeros en situaciones difíciles en el área? | | | | | |

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLANEAMIENTO EN LA EMPRESA TEXTILE SOURCING COMPANY SAC EN EL AÑO 2020", es desarrollada por **Castro Chacaltana Paolo Ronald y Marcelo Guerra Jose Antonio**, grupo investigador de la Universidad Autónoma de Ica. El objetivo del estudio es determinar **La relación presente entre el síndrome de Burnout y la productividad de los colaboradores del área de planeamiento y control de la producción en la empresa textil "Textile Sourcing Company" en el año 2020**. En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de preguntas objetivas. El cuestionario tomará 10 minutos aproximadamente, la participación en este estudio es voluntaria y la información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas a los correos de contacto. Desde ya se agradece su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: 04 / 12 / 2020

Firma..... 

Apellidos y nombres *Chacaltana Vega Oscar Acasadio*

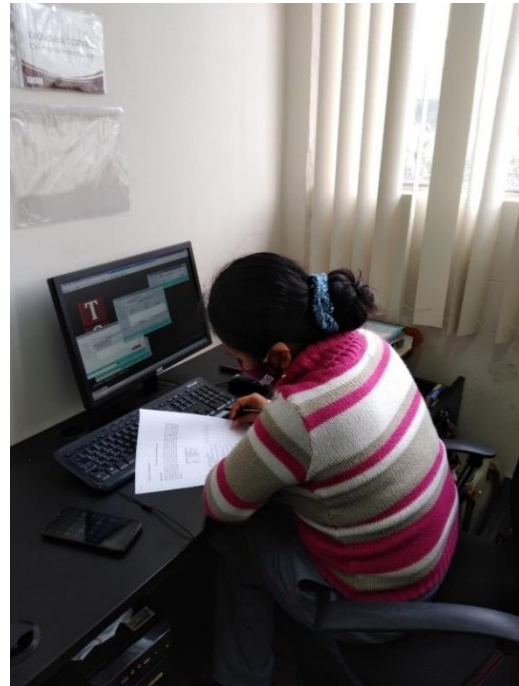
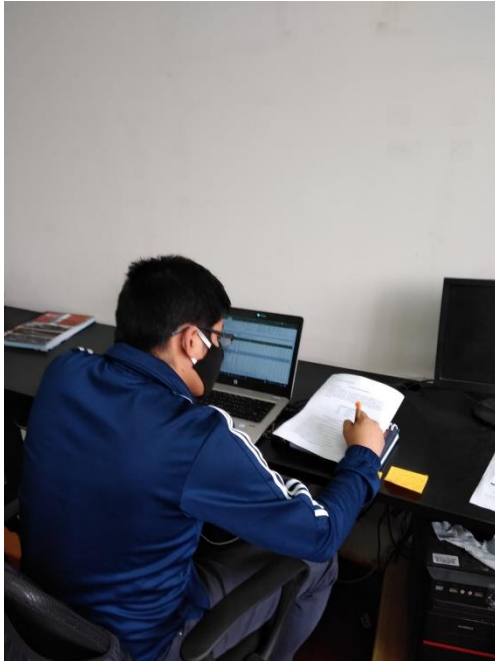
Anexo 4: Base de datos

| Mu- estra | Cansancio Emocional | | | | | | | | | | | | | Despersonalización | | | | | | Realización Personal | | | | | | D1- Casancio Emociona l | D2- Desperso nalizacio n | D3- Realizaci on Personal | VARIABLE 1 |
|--------------|---------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|---|----|----|----|--------------------|---|---|---|----|----|----------------------|----|----|-----|-------|-----|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 6 | 8 | 13 | 14 | 16 | 20 | 5 | 10 | 11 | 15 | 22 | 4 | 7 | 9 | 12 | 17 | 18 | 19 | 21 | Pje | Nivel | Pje | | | | |
| 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 5 | 6 | 0 | 9 | 1 | 3 | 1 | 21 | 1 | 0 |
| 2 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 1 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 19 | 2 | 20 | 3 | 38 | 2 | 0 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 1 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 19 | 2 | 20 | 3 | 38 | 2 | 0 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 3 | 22 | 3 | 41 | 3 | 0 |
| 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 0 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 3 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 21 | 2 | 11 | 3 | 37 | 2 | 0 |
| 6 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 3 | 11 | 3 | 38 | 2 | 0 |
| 7 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 0 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 6 | 6 | 3 | 4 | 2 | 3 | 19 | 2 | 12 | 3 | 32 | 1 | 0 |
| 8 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 3 | 6 | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 48 | 3 | 12 | 3 | 43 | 3 | 0 |
| 9 | 5 | 5 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 19 | 2 | 0 | 1 | 42 | 3 | 0 |
| 10 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 35 | 3 | 20 | 3 | 30 | 1 | 1 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 5 | 3 | 1 | 6 | 5 | 6 | 3 | 3 | 18 | 1 | 6 | 2 | 32 | 1 | 0 |
| 12 | 5 | 4 | 0 | 0 | 3 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 20 | 2 | 20 | 3 | 37 | 2 | 0 |
| 13 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 1 | 9 | 2 | 19 | 1 | 0 |
| 14 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 2 | 1 | 0 | 1 | 46 | 3 | 0 |
| 15 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 1 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 6 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 6 | 36 | 3 | 10 | 3 | 32 | 1 | 1 |
| 16 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 3 | 1 | 10 | 3 | 44 | 3 | 0 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 0 | 1 | 4 | 0 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 38 | 3 | 6 | 2 | 47 | 3 | 0 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 5 | 6 | 3 | 3 | 3 | 5 | 0 | 0 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 29 | 3 | 11 | 3 | 44 | 3 | 0 |
| 19 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 1 | 5 | 1 | 46 | 3 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 421 | | 208 | | 707 | | |

| Mu- estra | Desarrollo Personal | | | | | | | | | | Desempeño de tareas | | | | | | | | | | Relación Social | |
|--------------|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| | PRODUCTIVIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 |

| D1- Desarrollo Personal | D2- Desempeño de Tareas | | D3- Relacion Social | | NIVEL VAR2 | | |
|-------------------------------|-------------------------------|------------|---------------------------|------------|------------|-----|---|
| | Pje | Nivel | Pje | Nivel | | | |
| 46 | 3 | 36 | 3 | 19 | 3 | 101 | 3 |
| 42 | 3 | 35 | 3 | 11 | 2 | 88 | 3 |
| 45 | 3 | 35 | 3 | 14 | 2 | 94 | 3 |
| 46 | 3 | 35 | 3 | 14 | 2 | 95 | 3 |
| 44 | 3 | 37 | 3 | 10 | 2 | 91 | 3 |
| 39 | 3 | 32 | 3 | 14 | 2 | 85 | 2 |
| 38 | 3 | 39 | 3 | 15 | 3 | 92 | 3 |
| 42 | 3 | 30 | 2 | 15 | 3 | 87 | 3 |
| 44 | 3 | 35 | 3 | 18 | 3 | 97 | 3 |
| 46 | 3 | 37 | 3 | 19 | 3 | 102 | 3 |
| 36 | 2 | 26 | 2 | 14 | 2 | 76 | 2 |
| 43 | 3 | 34 | 3 | 10 | 2 | 87 | 3 |
| 36 | 2 | 32 | 3 | 12 | 2 | 80 | 2 |
| 44 | 3 | 31 | 1 | 10 | 1 | 85 | 2 |
| 38 | 3 | 28 | 1 | 8 | 1 | 74 | 2 |
| 44 | 3 | 31 | 1 | 16 | 1 | 91 | 3 |
| 43 | 3 | 32 | 1 | 13 | 1 | 88 | 3 |
| 46 | 3 | 38 | 1 | 20 | 1 | 106 | 3 |
| 48 | 3 | 36 | 1 | 15 | 1 | 97 | 3 |
| 810 | | 639 | | 267 | | | |

Anexo 5: Evidencias fotográficas



Anexo 6: Reporte TURNITIN

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PLANEAMIENTO EN LA EMPRESA TEXTILE SOURCING COMPANY SAC EN EL AÑO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-------------|
| 1 | repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet | 15 % |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2 % |
| 3 | repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet | 2 % |
| 4 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1 % |
| 5 | www.repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 6 | repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo