

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES DE TACNA, 2021”.**

TESIS

Presentada por:

Bach. María Lorena Arias Choque
ORCID: 0000-0002-3833-6293

Asesor:

Dr. Marco Carlos Alejandro Rivarola Hidalgo
ORCID:0000-0001-7317-9177

Para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ
2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES DE TACNA, 2021”.**

TESIS

Presentada por:

Bach. María Lorena Arias Choque
ORCID: 0000-0002-3833-6293

Asesor:

Dr. Marco Carlos Alejandro Rivarola Hidalgo
ORCID:0000-0001-7317-9177

Para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ
2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

**“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES DE TACNA, 2021”.**

Presentada por:

Bach. María Lorena Arias Choque

**Tesis sustentada y aprobada el 11 de enero del 2023; ante el siguiente jurado
examinador:**

PRESIDENTE: Mag. Guido Benedicto Palumbo Pinto

SECRETARIO: Mag. Melina Zegarra Aquino

VOCAL: Dr. Sam Michael Espinoza Vidaurre

ASESOR: Dr. Marco Carlos Alejandro Rivarola Hidalgo

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, María Lorena Arias Choque, en calidad de egresada de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 71459687. Soy autora de la tesis titulada: “El Síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021”.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser la única autora del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin, se declara 25% de similitud, además que, el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor(a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada. Por lo expuesto, mediante

la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 11 de enero del 2023



Maria Lorena Arias Choque

71459687

DEDICATORIA

A Dios y mis padres Segundo y Lorena (†), por guiar mi vida y ser mi ejemplo de superación profesional y personal.

AGRADECIMIENTOS

*A Dios, por hacer realidad mis
anhelos, mis hermanos Tania y
Tony por brindarme
herramientas intangibles en mi
crecimiento, en especial, a mis
padres, por cultivar en mí la
educación con esfuerzo y
motivación.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	20
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	22
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	25
1.2.1. Interrogante principal	25
1.2.2. Interrogantes secundarias	25
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
1.4.1. Objetivo general	28
1.4.2. Objetivos específicos.....	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	29
2.1.1. Tesis internacionales	29
2.1.2. Tesis nacionales.....	31
2.2. BASES TEÓRICAS	33
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	33
2.2.1.1. Definición	33
2.2.1.2. Características de un colaborador con síndrome de Burnout.....	35
2.2.1.3. Consecuencias del Burnout en la empresa	39
2.2.1.4. Medición del Síndrome de Burnout	40
2.2.2. Productividad	42

2.2.2.1. Definición	42
2.2.2.2. Factores que influyen en la productividad	44
2.2.2.3. Gestión del recurso humano y productividad	46
2.2.2.4. Modelo contingencial de motivación deVroom.....	49
2.2.2.5. Modelo de expectativas aplicadas.....	50
2.2.2.7. Medición de la productividad.....	51
2.2.2.8. Indicadores de productividad	52
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	54
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	56
3.1. HIPÓTESIS	56
3.1.1. Hipótesis general	56
3.1.2. Hipótesis específicas	56
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	57
3.2.1. Identificación de la variable independiente.....	57
3.2.1.1. Indicadores.....	57
3.2.1.2. Escala de medición	57
3.2.2. Identificación de la variable dependiente.....	58
3.2.2.1. Indicadores.....	58
3.2.2.2. Escala de medición.	58
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	60
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	60
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	60

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	61
3.7.1. Unidad de medida.....	61
3.7.2. Población.....	61
3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	62
3.8.1. Procedimiento.....	62
3.8.2. Técnicas.....	62
3.8.3. Instrumentos	62
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	63
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	63
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	64
4.3. RESULTADOS	65
4.3.1. Análisis descriptivo por variable.....	65
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA	67
4.4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	67
4.4.1.1. Prueba de Normalidad para la variable Síndrome de Burnout ...	67
4.4.1.2. Prueba de Normalidad para la variable productividad	68
4.5. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	69
4.5.1. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	69
4.5.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	74
4.5.2.1. Primera hipótesis específica.....	74
4.5.2.2. Segunda hipótesis específica.....	75
4.5.2.3. Tercera hipótesis específica	77
4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79

CONCLUSIONES.....	81
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS	83
APÉNDICE.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis de la Variable: Síndrome de Burnout	65
Tabla 2	Análisis de la Variable: Productividad.....	66
Tabla 3	__Análisis de la Prueba de Normalidad para la variable: Síndrome de Burnout	67
Tabla 4	__Análisis de la Prueba de Normalidad para la variable: Productividad	68
Tabla 5	___Escala de Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.....	69
Tabla 6	___Análisis de la Prueba de hipótesis general: Rho de Spearman	71
Tabla 7	Tabla cruzada del síndrome de Burnout y productividad.....	72
Tabla 8	Análisis de la Prueba de Hipótesis específica: Chi Cuadrada Bondad de Ajuste para la variable Síndrome de Burnout	74
Tabla 9	___Análisis de la Prueba de Hipótesis específica:Chi Cuadrada Bondad de Ajuste para la variable Productividad	76
Tabla 10	___Análisis de la Prueba de Hipótesis específica: Rho de Spearman segmentado por edad.....	78
Tabla 11	Edad del trabajador.....	94
Tabla 12	Sexo del trabajador.....	94
Tabla 13	Tiempo de servicio	94
Tabla 14	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	95

Tabla 15	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	96
Tabla 16	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	97
Tabla 17	Tengo facilidad para comprender como se sienten los alumnos/as. 98	
Tabla 18	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	99
Tabla 19	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	100
Tabla 20	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los alumnos/as. 101	
Tabla 21	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	102
Tabla 22	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los alumnos/as.	103
Tabla 23	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este puesto de trabajo.	104
Tabla 24	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	105
Tabla 25	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	106
Tabla 26	Me siento frustrado/a en mi trabajo	107

Tabla 27	Creo que trabajo demasiado.....	108
Tabla 28	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.....	109
Tabla 29	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.....	110
Tabla 30	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.....	111
Tabla 31	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.....	112
Tabla 32	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.....	113
Tabla 33	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades. 114	
Tabla 34	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma 115	
Tabla 35	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas. 116	
Tabla 36	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?	117
Tabla 37	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	118
Tabla 38	¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad? 119	
Tabla 39	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?....	120
Tabla 40	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de	

capacitación?.....	121
Tabla 41 ¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo? 122	
Tabla 42 ¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?.....	123
Tabla 43 ¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?.....	124
Tabla 44 125¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?	125
Tabla 45 ¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?.....	126
Tabla 46 ¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido?	127
Tabla 47 ¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas?	128
Tabla 48 ¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?	129
Tabla 49 ¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?	130
Tabla 50 ¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?.....	131

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Modelo de expectativas aplicadas.....	50
-----------	---------------------------------------	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Variable Independiente: Síndrome de Burnout.....	57
Cuadro 2.	Variable Dependiente: Productividad	58
Cuadro 3.	Cantidad de trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones por área de trabajo.....	61

RESUMEN

En la presente investigación se determinó si hay relación entre el Síndrome de Burnout y Productividad en los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones-ITEL de la ciudad de Tacna, Perú. Tiene un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 49 trabajadores de diferente sexo y edad. Así mismo, se realizó un censo, la técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, utilizando como instrumentos el cuestionario de Maslach Burnout Inventory-MBI y de Productividad por cada variable, de 22 y 15 ítems con puntajes de escala de Likert de 7 y 4 puntos. El tratamiento estadístico fue realizado en el programa SPSS versión 24, con un estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman. En los resultados de la investigación se ha comprobado principalmente que el Síndrome de Burnout relaciona significativamente con la Productividad ($p=0.00$; $V=0.05$) con un nivel de confianza del 95%. De igual forma, en la comprobación de las hipótesis específicas se observó en los resultados que el Síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular ($p =0,015$) con un nivel de confianza del 95%, la productividad de los trabajadores del ITEL es regular ($p=0,000$) y que la relación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad segmentados entre la edad de 30 a 49 años de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, no es alta.

Palabras claves: Recursos humanos, Gestión del talento humano, Agotamiento Laboral, Productividad.

ABSTRACT

In the present investigation it was determined if there is a relationship between the Burnout Syndrome and Productivity in the workers of the Institute of Informatics and Telecommunications-ITEL of the city of Tacna, Peru. It has a quantitative approach, the design was non-experimental, cross-sectional, of a descriptive correlational type. The population consisted of 49 workers of different sex and age. Likewise, a census was carried out, the technique used for the collection of information was the survey, using the Maslach Burnout Inventory-MBI and Productivity questionnaire for each variable, of 22 and 15 items with Likert scale scores of 7 as instruments. and 4 points. The statistical treatment was carried out in the SPSS version 24 program, with a non-parametric test statistic "Spearman's Rho. In the results of the investigation, it has been mainly verified that Burnout Syndrome is significantly related to Productivity ($p=0.00$; $V=0.05$) with a confidence level of 95%. In the same way, in the verification of the specific hypotheses, it was observed in the results that the Burnout Syndrome of the workers of the Institute of Informatics and Telecommunications of Tacna, is regular ($p = 0.015$) with a confidence level of 95%, the productivity of ITEL workers is regular ($p=0.000$) and that the relationship between Burnout Syndrome and Productivity segmented between the age of 30 to 49 years of the workers of the Institute of Informatics and Telecommunications of Tacna, is not high.

Keywords: Human resources, Human talent management, Job exhaustion, Productivity.

INTRODUCCIÓN

El alcance de las metas de una organización no está determinado por un solo actor, ya que necesita de la participación del factor humano para su éxito, considerando el valor de este recurso es determinante saber trabajar con políticas que permitan desarrollar el potencial humano de manera que sea beneficioso para la organización, por lo tanto, la dirección del rendimiento del trabajador será influenciado en base a los recursos y condiciones ofrecidos por el empleador. Existen organizaciones que consideran la gestión del talento humano como estrategia del negocio, sin duda alguna, en pro de maximizar su eficiencia, productividad y logro de sus objetivos, sin embargo, cuando no se ofrece este escenario pueden presentarse manifestaciones de bajo rendimiento y motivación en lo trabajadores, comprometiendo su integridad física, emocional o hasta psicológica.

Tal es el caso en cuestión, que empezó a notarse síntomas no positivos en el entorno de trabajo de un grupo de trabajadores dedicados al rubro de educación, al tener contacto directo con los usuarios del servicio ofrecido, además de brindar soporte administrativo y de enseñanza en actividades de capacitación y formación técnico profesional, expuestos a un ritmo de trabajo acoplado a la necesidad del servicio, brindándose en horarios extendidos y jornadas de trabajo en fines de semana, lo cual fue originando sobre esfuerzos, desarrollo de mecanismos de trabajo aleatorio como fue el originado el estado de emergencia sanitaria durante la pandemia. Al no contarse con mecanismos preventivos que contrarresten estas situaciones se fue desarrollando el absentismo, incremento de reclamos por los usuarios del servicio, poco interés en la solución de problemáticas para con el servicio, muestras de baja responsabilidad en el cumplimiento de tareas, además de la presencia de signos poco saludables de estrés, cansancio, insatisfacción, poca voluntad y motivación, entre otras situaciones en general que fueron alterando el buen desempeño de los trabajadores.

En efecto, el interés de averiguar los factores influenciables que están afectando el rendimiento de este grupo de trabajadores dio razón al nacimiento de la presente investigación, partiendo entonces que el objetivo de este estudio pretende analizar cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de la ciudad de Tacna para el año 2021.

Para ello, se exponen los siguientes cinco capítulos: El primer capítulo, desarrolla el planteamiento y formulación del problema de investigación, la justificación y los objetivos que motivan a estudiarse. En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico, partiendo de los antecedentes del estudio, la base teórica científica de la investigación que comprende los conceptos principales sobre las dimensiones del síndrome de Burnout y los conceptos y caracteres de la productividad laboral. El tercer capítulo, corresponde al marco metodológico, donde se muestran las hipótesis y las variables del estudio, se señala también el tipo y diseño de la investigación, ámbito y tiempo social, la población, muestra y los procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de los datos. En el cuarto capítulo, se presentan los resultados del comportamiento de las variables y sus dimensiones, comprobación de las hipótesis a través de tablas estadísticas, además del análisis y discusión que nos conllevan a las respuestas de las preguntas de la investigación. Para finalizar en el quinto apartado, se muestran las conclusiones y recomendaciones brindadas y basadas en la investigación. Los anexos contienen imágenes del trabajo de campo, los instrumentos utilizados y los resultados detallados por ítem de las encuestas. Se espera que esta investigación sirva de base para implementar medidas de mejora y control en beneficio del trabajador y la Institución.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las tendencias mundiales con el pasar de los años han ido revalorando la fuerza de trabajo calificándolo como componente de valor en las organizaciones, velando por el desarrollo de su talento para que afronten con éxito las amenazas y aprovechen las oportunidades del entorno externo, sin embargo, existen riesgos que impactan a las empresas y no es sólo a su sistema financiero, también existen factores que amenazan a los trabajadores y que vulneran su estabilidad y salud emocional y psicológica. La Organización Mundial de la Salud (OMS) desde el año 2000 incluyó en su lista de factores de riesgo de la salud al síndrome de Burnout (Saborio & Hidalgo, 2015).

Para Apiquian (2007) este fenómeno que afecta al trabajador es conocido como el síndrome de Burnout o “*síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional*”, quien lo padece presenta síntomas que podrían confundirse con el estrés o desmotivación, sin embargo, va más allá, pues se asocia a sintomatología mental y hasta física debido a que la persona ha estado expuesta a largos periodos de desgaste emocional o estresores crónicos. Algunos de los síntomas que se presentan son dolores de cabeza, fatiga, insomnio, pérdida de peso, hipertensión, resfriados repetitivos y aparición de alergias, urticarias etc. y rasgos psicológicos como irritabilidad, depresión, frustración, etc.

Existen factores causantes de propiciar el desarrollo de este síndrome como es el diseño de puestos y estructura organizacional, la estabilidad y seguridad del lugar de trabajo, la tecnología, la retroalimentación, el salario, por nombrar algunos y también existen factores propios de la persona que influyen en este proceso, por

ejemplo, su perfeccionismo, tolerancia, autoexigencia, edad, género y otros.

Como indica Neffa (2015) los efectos que trae consigo perjudican tanto al trabajador como a la organización, en la persona le produce tener una mala comunicación interpersonal, le genera bajo rendimiento y desempeño y con ello representa para la institución niveles bajos de productividad, calidad y eficiencia.

El síndrome de Burnout tiende a desarrollarse en centros de trabajo donde se tiene alcance directo con personas, pacientes y/o usuarios de servicios, tal es el caso de las instituciones dedicadas al sector de la educación, la salud como médicos, enfermeras, miembros de la policía, servidores de administración pública son la población en riesgo de sufrir este síndrome

Tal es el caso en particular del Instituto de Informática y Telecomunicaciones que es un órgano desconcentrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann dedicado a ofrecer el servicio de enseñanza de carreras técnicas a la población tacneña, actualmente por las condiciones de trabajo por el estado de emergencia sanitaria, el servicio de enseñanza se realiza de manera virtual y la atención a los usuarios y trabajo administrativo se realiza en modalidad mixta y con horarios diferentes, lo que ha exigido esfuerzos repentinos en crear nuevos procedimientos de trabajo como fue el *home office* el cual no resulta fácil de limitarlo en el tiempo desde casa y conllevó a una sobrecarga de trabajo, se crearon nuevos roles en los puestos que no eran muy claros y traían confusión.

El equipo del área técnica es el encargado de brindar soporte a los alumnos y docentes, tuvo dificultad con las tareas de monitoreo del dictado de clases y les resultaron más complicadas y menos frecuentes que cuando se hacían presencialmente. El equipo administrativo brinda el soporte académico, administrativo y logístico de la institución.

El contexto Covid-19 agudizó las debilidades que se manifestaban en el equipo de trabajo en conjunto, por nombrar algunas situaciones, se observaba una débil supervisión del personal al no ser continua, ante este panorama se presentaban rasgos negativos de actitud en el personal mucho más marcados de los que se veían antes de la emergencia sanitaria, notándose síntomas de este síndrome, por nombrar algunos se observa la desmotivación por realizar las tareas, acrecentando el tiempo para terminarlas, mala comunicación entre compañeros de trabajo, ausentismo del personal, irritabilidad con el trato al usuario, esto ha originado un malestar en el ambiente de trabajo, para con los docentes y usuarios que interactúan con los servicios de la institución, además de incrementar el número de quejas y perjudicar el rendimiento productivo de los trabajadores del Instituto.

Como se observa hay presencia de malestares físicos y mentales en este grupo de profesionales, que los perjudican en sus actividades diarias y que afectan sin duda su desempeño, por ello, siendo una problemática que repercute en su productividad, rendimiento y relación con el entorno de interés, la presente investigación pretende generar información valiosa que permita entender esta problemática y sirva de punto de partida para la generación de ideas de mejora.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?

1.2.2. Interrogantes secundarias

¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?

¿Cómo es la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad segmentados de acuerdo a la edad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el campo empresarial las organizaciones con o sin fines de lucro se han dado cuenta que el recurso más valioso en su sistema es el humano, demuestran que en su desarrollo recae el éxito o fracaso de sus compañías, por ello, esta investigación pretende analizar y recopilar información sobre el funcionamiento de la administración del personal en el Instituto de Informática y Telecomunicaciones-ITEL de la ciudad de Tacna.

Surge entonces la necesidad de investigar cómo es la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores en la Institución, porque se quiere entender cuáles son los factores que están desencadenando el bajo rendimiento en sus funciones, la dificultad de brindar soluciones a las problemáticas, comunicación poco efectiva entre compañeros, absentismo del personal, estados físicos y psicológicos negativos como la irritabilidad, frustración, estrés, cansancio son algunos rasgos, lo que ha originado el incremento de quejas por parte de los usuarios de los servicios, esto no solo afecta a la atmósfera del trabajo, sino repercute en el servicio ofrecido, la plana de docentes demuestra en ocasiones confusión por los canales administrativos ofrecidos, dificultad y rechazo a los nuevos procedimientos tecnológicos, entre otros.

Con este estudio se pretende entender cuáles son los factores en donde la institución debe prestar atención para poder iniciar las acciones de prevención contra este factor de riesgo, brindando una panorámica más amplia de solución partiendo de los resultados que se obtengan de este estudio, beneficiando de tal manera a los trabajadores al mejorar sus niveles de productividad, al personal directivo por brindar información valiosa para el control y conducción sobre el personal de trabajo orientándolos a tener un equipo productivo y de alto rendimiento y a la institución en el cumplimiento de sus objetivos proactivamente.

Finalmente, este estudio se justifica porque será un aporte teórico, práctico y metodológico.

Teórico, porque servirá de base y análisis de distintas teorías de las variables tratadas, son fuente para futuras investigaciones, porque aportará conocimientos y antecedentes para la realización de ellas.

Práctico, porque a partir de los resultados obtenidos sobre el Burnout y productividad, permiten reconocer las acciones que se podrían aplicar.

Metodológico, porque son respaldados por una guía metodológica, pudiéndose determinar su tipo y diseño, procesamiento de información a través de la técnicas e instrumento apropiado a la investigación.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel del síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.

Analizar cómo es la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.

Analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad segmentados de acuerdo a la edad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de la investigación están constituidos por trabajos relacionados al objeto de estudio, que aportan información valiosa para la investigación, se destacan estudios a nivel internacional y nacional.

2.1.1. Tesis internacionales

En la tesis magistral denominada “Análisis de los factores que inciden en el síndrome Burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil” presentada por Unamuno (2018) para optar el grado de Magister en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, quien tuvo como objetivo investigar qué factores inciden en la generación del síndrome Burnout en el personal de trabajo de las empresas que generan fideicomisos en la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación aplicada fue la mixta, partiendo de las premisas cualitativas y cuantitativas, de tipo descriptivo utilizando el cuestionario basado en el Inventario del síndrome de Burnout de Maslach -MBI para la recolección de datos.

Al obtenerse en la investigación una afectación ligeramente alta en la sub escala de Agotamiento Emocional, el estudio concluye que se deben tomar planes de mejora ante los resultados obtenidos para el buen funcionamiento de los servicios de la empresa.

En la tesis magistral denominada “Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica” presentada por

Piña (2005) para optar el grado de Magister en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, tuvo como objetivo determinar la asociación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica. La metodología del estudio es descriptiva, basado en el cuestionario breve de Burnout (CBB) para la variable “Síndrome de Burnout” y una lista de verificación para la variable “Desempeño laboral”.

Del estudio se pudo obtener que el 59.3% de la población tiene un alto nivel de afectación del síndrome de Burnout y que existe una asociación significativa entre este síndrome y el "Desempeño laboral", concluyéndose que, a mayor nivel de afectación del síndrome de Burnout, menor es el desempeño laboral del personal de enfermería.

En la tesis magistral denominada “Estudio sobre el síndrome de Burnout en docentes de la Escuela Politécnica Nacional” presentada por Manzano (2018) para optar el grado de Magister en la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador, cuyo objetivo fue identificar los factores de estrés que mantienen en un estado de agotamiento a los trabajadores, utilizó dos cuestionarios para medir el nivel de Burnout concluyendo que el 10.71% presentan indicios de este síndrome y los factores que prevalecieron y podrían mejorarse sería en la cooperación, comunicación y adaptación al cambio.

2.1.2. Tesis nacionales

En la tesis magistral titulada “Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas-Lima 2017” desarrollada por Monsalve (2017) para optar el grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar el grado de la relación entre el Síndrome del desgaste profesional y la productividad del recurso humano del grupo de estudio en mención. La metodología del estudio es cuantitativo, descriptivo, el trabajo está basado en el cuestionario de Maslach para medir el desgaste profesional y otro sobre productividad.

Con la prueba estadística se determinó que la productividad tiene una relación significativa con la despersonalización, y una dependencia alta con la realización personal del grupo estudiado, más el desgaste profesional y agotamiento emocional tuvieron una relación nula o baja.

En la tesis magistral denominada “Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca” presentado por Gutiérrez et al. (2018) para optar el grado de Magister en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, quienes tuvieron como objetivo establecer la relación entre el síndrome de Burnout con el desempeño laboral en docentes de la I.E. “San Ramón”. En cuanto a la metodología del estudio es descriptivo, el trabajo está basado en los instrumentos del cuestionario de Maslach que comprende las escalas de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; respecto a la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, elaborado en base a los estándares establecidos en la escala de Likert. Ambas variables fueron correlacionadas con el coeficiente de Spearman.

El estudio tuvo como resultado una relación positiva y débil no significativa, lo que significa que el desempeño laboral no está influenciado por el síndrome de Burnout.

En la tesis magistral titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017” presentado por Sarmiento (2019) para optar el grado de Magister en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, describe la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en el área de emergencia del Hospital “Antonio Lorena”. La metodología utilizada para el recojo de datos fue una encuesta demográfica y dos instrumentos: el inventario del síndrome de Burnout de Maslach y la encuesta de la satisfacción laboral del Ministerio de Salud.

El estudio concluyó que, en esta población, uno de cada de 10 personas padece el síndrome de Burnout, y casi un tercio expresa insatisfacción laboral, siendo el personal médico el grupo laboral menos satisfecho, recomendaron aplicar este cuestionario a un grupo de estudio más grande para prevenir el síndrome de Burnout y así mejorar los servicios de emergencia.

2.2.BASES TEÓRICAS

2.2.1. *Síndrome de Burnout*

2.2.1.1. Definición.

Podemos iniciar definiendo la variable independiente en estudio “Síndrome de Burnout” al cuestionarse qué se entiende por la palabra *to burn out* desde su significancia del idioma inglés, la que se traduce al castellano como consumirse, apagarse o “quemarse”, es justamente este anglicismo que ha resultado para los investigadores un poco más complicado en sus estudios sobre este tema en el idioma en español, ya que este ha ido tomando distintas expresiones como:

- Burnout, sin usarse la cursiva y empezando con mayúscula
- Burn-out, divididos por el uso de un guion, con el fin de no perder el origen de dos componentes
- Burnout, sin mayúscula, sin cursiva y junto
- *Burnout*, siendo esta la más recomendada por la Real Academia Española-RAE ya que siendo una palabra fusionada con el idioma inglés y aún no ha ido incluida en el diccionario debe estar escrita en cursiva (Jamanca, 2019, p.18).

Para Gutiérrez et al. (2006) el término síndrome de Burnout ha tenido varias traducciones al español, entre las que podemos mencionar: “síndrome de burnout, síndrome de burned out, síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del desgaste profesional y síndrome de fatiga en el trabajo, entre otros” (p.306).

Teniendo esta premisa sobre su traducción al idioma español, se han encontrado bases teóricas y algunas de ellas son:

Según Neffa (2015) el término fue utilizado por primera vez en 1974, por el psiquiatra Herbert Freudenberger, al notar una serie de síntomas en común en los profesionales médicos y auxiliares de un centro clínico, donde ellos presentaban un cambio paulatino en sus actitudes y comportamientos para con sus compañeros y los pacientes de ese lugar (p.318).

Martínez (2010) menciona a Cristina Maslach psicóloga de profesión, por el año 1977 en una exposición de la Asociación Americana de Psicólogos, conceptualizó el Burnout como: “desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores” (p.43).

En términos sencillos Navarra (2006) indica que el “síndrome de desgaste profesional” o de “estar quemado” en el trabajo y responde a una situación de permanente y prolongado estrés laboral (p.9).

Entre todas las definiciones antes mencionadas, la más reconocida es la que señala (Maslach y Jackson, 1981,1982 como se cita en Martínez, 2010, p. 44) e indica que el Burnout es:

Manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP). A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas

de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres subescalas.

2.2.1.2. Características de un colaborador con síndrome de Burnout.

Es interesante saber que en el año 2000 fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta de poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre (Saborío & Hidalgo, 2015).

El síndrome de Burnout se produce cuando los mecanismos reguladores de autocuidado fallan y en la persona se crean sentimientos de fracaso en lo profesional así también como en las relaciones interpersonales. Debido a esto se crean sentimientos de baja realización personal y desgaste emocional (Figuerola & Quinde, 2021).

En la búsqueda de encontrar manifestaciones o rasgos con más detalle que sufre una persona con síndrome de Burnout, encontramos lo siguiente:

Navarra (2006) nos señala tres tipos de sintomatología, categorizándola como un síndrome tridimensional:

- Agotamiento o cansancio emocional: Ocurre una pérdida de habilidades emocionales en el trabajador, causándole cansancio físico y mentalmente hablando originándole sentimientos de desesperanza.
- Despersonalización o deshumanización: Nacen actitudes negativas en el trabajador que endurecen su relación con el usuario del servicio, pues, se muestra insensible, cínico, irritable, resistencia a relacionarse, envolviéndolo en emociones frías y distantes.

- Sentimientos de baja o falta de realización personal: El trabajador obtiene bajos resultados al autoevaluarse frente a su trabajo realizado y su relación con los usuarios del servicio, tiene sentimientos débiles de amor propio y de productividad, causándole deterioro en su capacidad laboral.

Apiquian (2007) señala que:

El síndrome de Burnout es un proceso, más que un estado y se han podido establecer 4 estadios de evolución de la enfermedad, aunque éstos no siempre están bien definidos: Forma leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo. Forma moderada: aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la automedicación. Forma grave: mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos. Forma extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

Stavrula et al. (2004) coinciden con los síntomas mencionados anteriormente, explica que la presencia de estrés en el trabajo trae consecuencias en el bienestar y salud del trabajador:

- Aumento de angustia e irritabilidad
- Incapacidad para relajarse o concentrarse
- Dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones
- Pérdida del disfrute del trabajo y menor compromiso
- Sentimientos de cansancio, depresión e intranquilidad
- Dificultad para dormir

- Presencia de problemas físicos: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculo- esqueléticos como lumbalgias, otros (p.8).

En la Guía del síndrome de Quemado (2006) las consecuencias del síndrome de Burnout se clasifican en consecuencias físicas y psicológicas en el trabajador:

Físicas:

- Cefaleas, migrañas
- Dolores musculares
- Dolores de espalda
- Fatiga crónica
- Molestias gastrointestinales, úlceras
- Hipertensión
- Asma
- Urticarias
- Taquicardias

Psicológicas:

- Frustración, irritabilidad
- Ansiedad
- Baja autoestima, desmotivación
- Sensación de desamparo
- Sentimientos de inferioridad
- Desconcentración
- Comportamientos paranoides y/o agresivos (p.22)

Neffa (2015) plantea que, si bien es cierto, que existen muchos factores partícipes en el estado de desgaste de un trabajador, es el entorno social y el clima negativo en la interacción con los usuarios, pacientes, alumnos o clientes lo que conduce a la aparición del síndrome de Burnout, originando sentimientos de baja autoestima e insuficiencia personal.

Las consecuencias generadas por el Burnout son muchas y a la vez, repercuten en aspectos de la vida de quien lo padece. Según (Savagioni et al. 2017, tal como se citó en Figueroa, 2021) se encontró que el Burnout se correlaciona significativamente con variados problemas físicos como la diabetes tipo 2, hipercolesterolemia, cardiopatía coronaria, hospitalización por enfermedad cardiovascular y dolor.

(Maslach, 1982, como se citó en Neffa, 2015) señala que la salud del trabajador también se ve afectada progresivamente produciendo un deterioro cognitivo, emocional, conductual y físico, los síntomas del Burnout pueden presentarse al mismo tiempo con otras patologías y puede darse de manera individual o agrupada y lo detalla a continuación:

- Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres perturbación de los ciclos menstruales.
- Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alienación. Producto de un agotamiento emocional

se producen deseos de abandonar el trabajo hasta pensamientos suicidas.

- Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente o usuario, ausentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). Las relaciones se hacen más tensas, la comunicación es deficiente y el trabajador tiende a aislarse y con frecuencia desemboca en el alcoholismo o el consumo inadecuado de drogas (p.329).

2.2.1.3. Consecuencias del Burnout en la empresa.

Stavrula et al. (2004) indican que de presentarse el síndrome en sus trabajadores el ambiente laboral presentaría:

- Mayor absentismo del personal
- Disminución de voluntad de trabajo
- Mayor rotación del personal
- Menor rendimiento y productividad
- Incremento de número de accidentes o prácticas poco seguras
- Aumento de reclamos del usuario del servicio
- Mal reclutamiento de personal
- Aparición de demandas y casos legales por trabajadores que sufren estrés
- Perjuicio de la imagen institucional entre sus empleados y con el exterior (p.9)

El síndrome afecta negativamente al ambiente de trabajo causando deterioro

en los vínculos de comunicación y relaciones interpersonales, creando sentimientos de frialdad o indiferencia, ante un escenario así el personal reduce la calidad de trabajo provocando bajo rendimiento y sobre todo disminuye su productividad. Asimismo, nace la desmotivación y deseo de abandono o cambio de trabajo, causando niveles altos de ausentismo (Neffa,2015).

Se puede señalar afectación en la organización según indica Navarra (2006) en lo siguiente:

- Infracción de normas
- Disminución del rendimiento
- Pérdida de calidad del servicio
- Absentismo, abandonos
- Accidentes (p.22)

2.2.1.4.Medición del síndrome de Burnout.

A. Burnout Measure (BM)

El presente instrumento tiene como estudio principal analizar los sentimientos o estado de ánimo como malestar, rechazo o aburrimiento por algo. El modelo está compuesto por 21 ítems, con un número de siete opciones de respuesta, dividido en tres dimensiones:

- Agotamiento físico
- Agotamiento emocional
- Agotamiento mental

B. Maslach Burnout Inventory (MBI)

El siguiente modelo es uno de los más utilizados actualmente en estudios sobre

el síndrome de Burnout o *quemado* en el trabajo, inicialmente elaborado para estudiar al personal en servicios de educación y salud, pues, son trabajadores con más contacto con otras personas, hoy en día, este modelo es muy aceptado para aplicarlo en diferentes grupos de estudio. El instrumento es denominado Maslach Burnout Inventory o en sus siglas MBI, este modelo emplea estudiar diferentes y variadas expresiones sobre las emociones y pensamientos que se despiertan e interactúa a la persona con su trabajo. Está compuesto por 22 ítems, dividido en tres factores:

- Agotamiento emocional (AE): describe sentimientos de cansancio, abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.
- Despersonalización (D): describe sentimientos, actitudes, una respuesta impersonal negativa hacia las otras personas en el lugar donde trabaja.
- Realización personal (RP): describe sentimientos de competencia y realización.

C. Cuestionario breve Burnout (CBB)

Con la intención de tener un instrumento menos dificultoso considerando la parte teórica y psicométrica como la del modelo Maslach Burnout Inventory (MBI), nace la elaboración de este instrumento a cargo de un grupo de investigación de la Universidad Autónoma de Madrid, denominándolo por ello Cuestionario breve Burnout y en sus siglas CBB. En este modelo, se dio precisión al estudiar los factores que influyen en el síndrome de Burnout de manera previa y posterior, analizando así los antecedentes al síndrome, así como los efectos que éste producía. Este instrumento contempla 66 ítems, divididos en tres aspectos:

Antecedentes del Burnout: Su atención se centra en tres factores:

- Características de la tarea: Partiendo de la idea si son tareas desmotivantes para los trabajadores.

- Tedio.
- Organización de las tareas.

Consecuentes: Mide consecuencias psicológicas, físicas y sociales.

Factores propios. Mide las variables típicas del SQT

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Respuesta emocional (Guía sobre el Síndrome de Quemado, 2006)

2.2.2. Productividad

2.2.2.1. Definición.

En la búsqueda de su significado según la Real Academia Española (RAE) encontramos dos expresiones: “Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial” y “Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía” (RAE,2014).

La Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas-FIEL (2002), señala el término desde el enfoque económico e indica que es el “concepto central de la economía: la cantidad máxima de producto que puede lograrse mediante la combinación de los factores de la producción (capital y trabajo) y los recursos naturales” (p.27).

Belenguer y Guijarro (2018) nos mencionan la siguiente definición: “La productividad, entendida como la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que obtiene dela misma, es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía y de la calidad de su

gestión” (p.5).

Carro y Gonzales, D. complementan las definiciones anteriores indicando: La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salida o producto) y los recursos utilizados (entradas o insumos) (p.1).

La Oficina Internacional del Trabajo-OIT (2016), indica que “La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (p.1).

Rodríguez y Gomes (1991) nos indican:

“La productividad evalúa la capacidad del sistema para elaborar los productos que son requeridos (que se adecuan al uso) y a la vez del grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir el valor agregado, el cual, tiene dos vertientes para su incremento: 1) producir lo que el mercado (clientes) valora y: 2) hacerlo con el menor consumo de recursos. Como puede observarse la noción de productividad podría decirse que incluye la de calidad, sin embargo, prescindiendo de fanatismos estériles diremos que ambas nociones convergen cuando son debidamente tratadas, calidad como expresión de factores que van más allá del producto en sí mismo (incluyendo el servicio y los procesos que lo hacían posible) y productividad como resumen de las dos vertientes arriba anotadas (p.32).

2.2.2.2. Factores que influyen en la productividad.

La influencia de afectación de los factores puede impactar positiva o negativamente en lo siguiente:

Insumos de entrada, como son los materiales, luz, salarios, etc. Y útiles para la producción de bienes o servicios.

Volumen de producción, se refiere a la cantidad de productos o servicios producidos para la venta y que tienen un precio establecido, en cumplimiento de objetivos de ventas propuestos.

Los factores de la productividad se dividen en internos y externos:

- Factores internos: se denomina factor interno si está bajo el control del propietario de una empresa, puede ser, por ejemplo, manejo del talento humano, uso de los materiales o materias primas, gestión de almacenes, en líneas generales organización interna de la empresa.
- Factores externos: se denomina factor externo a lo que no está bajo el control del propietario de la empresa, por ejemplo, normativa de impuestos, el clima, variaciones del mercado, etc., pudiendo llegar a ser muy negativos al punto de reubicar o cambiar el giro natural del negocio (OIT, 2016).

Así mismo, se indica “En las pequeñas empresas, la mano de obra es uno de los factores más importantes que influyen en la productividad. La productividad aumenta cuando los empleados son competentes, trabajan con ahínco y realizan su trabajo de forma eficaz” (OIT. 2016, p.10).

Se precisa cuán importante es conocer cada uno de los componentes de los factores restrictivos de cada parte del trabajo, ya que conociéndolos se puede implantar un plan sumamente eficaz. Por ello, el presente autor menciona los siguientes factores:

- La atmósfera, el ambiente y clima que se crea por parte de los responsables de dirigir una organización, muchas veces, no son los más adecuados para desarrollar la productividad de sus empleados, provocando un sentir de explotación en sus trabajadores y hasta de sus consumidores o usuarios.
- Es responsabilidad de los directivos desarrollar y mantener la motivación y el clima apropiado para el cumplimiento de los objetivos de la organización, entendiendo que el desempeño del equipo de colaboradores es también su responsabilidad, suele darse el caso de que, en situaciones de baja productividad los directivos se enfocan en evaluar sólo el trabajo de los colaboradores, cuando no han analizado el comportamiento y actitud que ocasionaron ellos mismos.
- Fundar una cultura de mejora de la productividad debe ser parte de la filosofía de la organización e implementarse en los trabajadores, porque a medida que la empresa va creciendo se instalan costumbres y actitudes que muchas veces suelen ser factores de barrera para el logro de objetivos, para ello, es importante considerar el tamaño y madurez de la empresa y evitar que se conviertan en restricciones al momento de incrementar la productividad.
- Los niveles de organización y diseño estructural cumplen un papel importante cuando se quiere incrementar la productividad, mientras más niveles jerárquicos existan, mucho más lento es al responder y representa mayores costos para la organización, el autor compara este factor con la enfermedad de arteriosclerosis.
- Los esfuerzos tienden a fragmentarse y duplicarse, la coordinación, comunicación y toma de decisiones se retrasan.
- Los indicadores de medición y evaluación de la productividad no están hechos a la medida del negocio, por ejemplo, para medir la producción por hora no

toman en cuenta los cambios en el costo de mano de obra o el precio de venta del producto o servicio.

- La importancia de contar con parámetros de productividad es que sirven para evaluar la conducción de la misma, ayudando a que se puedan vigilar, prevenir y corregir bajos niveles y sobre todo contrastar con el avance de objetivos de la empresa.
- Los recursos utilizados desde las instalaciones del lugar de trabajo hasta las herramientas tecnológicas son factores influyentes en la productividad (Alamar & Guijarro, 2018).

Según Jaimes et al. (2018) existen factores determinantes que describen la productividad en las empresas, además para entender, describir y predecir la productividad laboral se deben considerar dos subdimensiones, la humana y la dimensión del proceso productivo. En el ámbito humano algunas de las variables que se correlacionan directamente con la productividad son la motivación, la satisfacción laboral, las competencias y el trabajo en equipo, las cuales describen el entorno social, es decir todo lo referente a las interacciones dentro del espacio físico laboral.

2.2.2.3. Gestión del recurso humano y productividad.

Suele darse el caso que en empresas pequeñas el propietario se encarga de la gestión de los recursos humanos, sin embargo, administrar el personal no es lo mismo que gestionar los recursos humanos, mientras que la primera se encarga de los procesos administrativos, planillas y trámites, la segunda es quien vela por una fuerza de trabajo capacitada, motivada y productiva.

Por lo tanto, una gestión de recursos humanos eficaz orienta a:

- Contratar personas idóneas para el puesto

- Mantener motivado al personal para que sea altamente productivo
- Crear un ambiente de trabajo sano y seguro
- Crear una filosofía de trabajo conveniente
- Detectar eficazmente problemáticas del personal. (OIT, 2016)

Se puede encontrar algunas premisas al momento de querer desarrollar al personal de trabajo, a continuación, se nombran:

- Se debe entender que el equipo de trabajo como todo ser humano tiene necesidades y el contribuir a que se cumplan las mantiene motivadas, la primera necesidad es poder solventarse económicamente, la segunda es pertenecer a un lugar de trabajo fijo y seguro, tercera es trabajar con sentido de pertenencia a un grupo, la cuarta es estar incentivados por la responsabilidad de hacer un buen trabajo y la quinta poder desarrollarse y tener la posibilidad de hacer línea de carrera.
- Asignar sueldos justos, con el cumplimiento de derechos legales del trabajador, por ejemplo, el de maternidad, pero además considerar otros estímulos económicos.
- Hacer sentir al trabajador saludable y protegido en el entorno laboral.
- Proponer un ambiente de trabajo en equipo entre compañeros y hacerles sentir parte elemental de la empresa.
- Realizar evaluaciones oportunas del desempeño y con posibilidad a la retroalimentación y retribución al buen desempeño.
- Capacitar a los trabajadores harán que potencien toda su capacidad y si la empresa crece considerar entrenamiento adicional para el desarrollo de nuevas habilidades en los trabajadores.
- Prestar atención cuando los trabajadores no pueden realizar alguna tarea, pues, sería oportuno brindar acompañamiento profesional para proporcionar las competencias y elevar sus niveles de desempeño

- Asignar nuevos roles o trabajos diferentes a corto plazo, para activar nuevas capacidades y si fuera factible ascender al personal en lugar de contratar a personas externas (OIT, 2016).

Teniendo un incremento de productividad laboral, una empresa es capaz de generar mayor cantidad de bienes y servicios con la misma cantidad de horas hombre. A diferencia de la eficiencia, la productividad se enfoca en incrementar la rentabilidad de una empresa manteniendo la misma cantidad de mano de obra, es decir empleados (Capell, 2018).

“Según una investigación realizada por Bain & Company, las empresas pierden más del 20% de su capacidad productiva debido a estructuras y procesos que consumen innecesariamente un tiempo valioso impidiendo que los empleados lo dediquen a su trabajo real” (Capell, 2018).

Las personas son el bien más relevante para mantener la productividad de las empresas, es por esto, que la función administrativa del recurso humano debe ser más efectiva en la gestión y mejora de procesos de cuidado sobre su personal. Cuando se gestione el talento es necesario tener en cuenta aquellos factores que interfieren en la productividad de los empleados e impiden la posibilidad de desarrollo de los profesionales dentro de una organización (Huline – Dickens, 2020).

Los intangibles en las organizaciones están determinando la eficacia de las políticas de gestión de personas, ya sea con respecto a lo que concierne al bienestar y la calidad de la vida laboral, así como la productividad o la capacidad de atraer y retener talento. Existe ya una mirada profunda y dirección de trabajo hacia el desarrollo de la felicidad y mejores condiciones laborales como una de sus prioridades, pues, esta está directamente relacionada con la productividad (Carazo, 2017).

2.2.2.4. Modelo contingencial de motivación de Vroom.

Contrario a la reconocida teoría de motivación de Maslow donde se reconocen las necesidades del ser humano encasilladas en una pirámide uniforme de 5 factores de motivación.

Para el siguiente autor en especial, su idea se centra en la motivación para producir en un individuo, indica que existen tres fuerzas que influyen directamente en su capacidad de producir y son los siguientes:

- A.** Objetivos individuales: El individuo está motivado por el dinero, reconocimiento, seguridad del puesto, aceptación social, entre otros, pueden ser combinados o tratar de satisfacerlos simultáneamente.

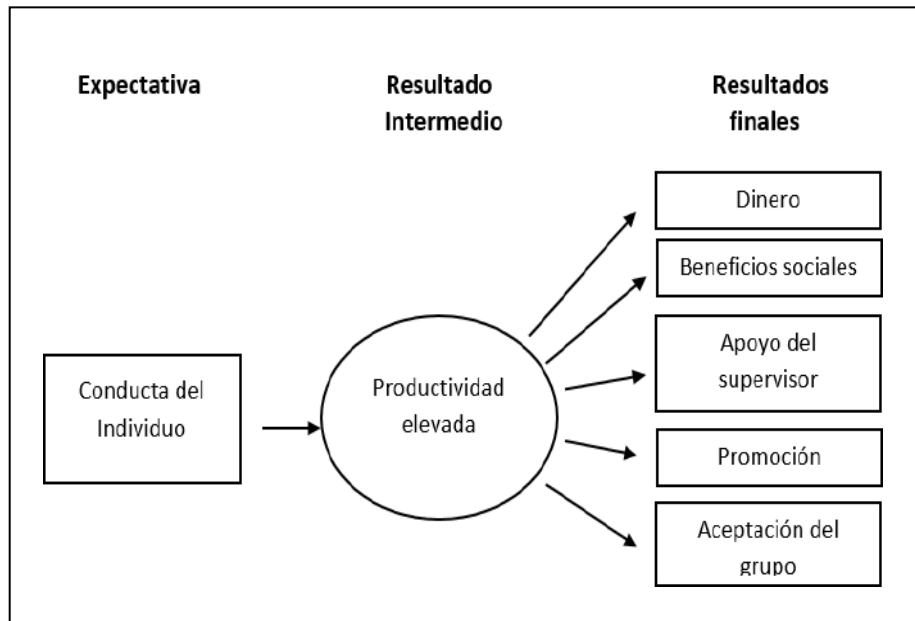
- B.** Relación percibida entre logro de objetivos y alta productividad: El individuo analiza la relación entre su objetivo y la productividad, así que basa sus esfuerzos en producir para lograrlo, sin embargo, no todo objetivo lo invita a ser más productivo, por ejemplo, si la aceptación social fuese su objetivo este factor limitaría su productividad para no competir con su entorno

- C.** Percepción de su influencia en su productividad: El individuo capta que no hay una relación favorable o poco efecto entre su nivel de productividad y los resultados que obtendrá, por lo tanto, no inyecta esfuerzo en la tarea que realiza (Vroom, 1964 como se citó en Chiavenato, 2011). A continuación, se puede apreciar una mejor comprensión de las tres fuerzas mencionadas:

2.2.2.5. Modelo de expectativas aplicadas.

Figura 1

Relación que una persona ante resultados finales y la responsabilidad



Nota: En la figura se muestran la relación que una persona analiza ante los resultados finales y la productividad que lo motiva a esforzarse, información basada en el autor Vroom (1964 citado en Chiavenato, 2011)

2.2.2.6. Causas de una baja productividad.

- No resulta muchas veces hacer fácil la medición de productividad, pequeñas, medianas y grandes empresas se enfrentan a barreras para el crecimiento de su productividad, entre ellas se mencionan:
- Desajustes en lotes de producción y roturas de stock.
- Inexistente planificación, provoca demoras en los plazos de entrega.
- Inexistente stock de insumos o materiales, ocasionan cortes y detención del proceso productivo.
- Ausencia de estándares de calidad.
- Desconocimiento de la capacidad del proceso productivo, se presenta la falta de

recursos, donde se tiene que improvisar o se da el derroche de mano de obra.

- Mala gestión en los procesos donde ocurre mayor saturación, dilatando el proceso o provocando tiempos muertos (Alamar & Guijarro, 2018).

2.2.2.7. Medición de la productividad.

Se puede extraer la idea de que la medición es el acto y efecto de medir, y ésta no es más que fijar una cantidad y comparándola con otra. La importancia de realizar esta medición de la productividad y calidad en la empresa recae en que:

- Permite la planificación con confiabilidad.
- Permite analizar correctamente las oportunidades de mejora del proceso.
- Permite estudiar y entender cómo suceden los hechos en la empresa.

Así mismo, la medición sirve para conocer desde adentro la operatividad de la empresa, pero no solo es útil para analizar las tendencias que se puedan tomar de las cifras dadas, es sino una fuente valiosa que debe interpretarse junto a su interconexión con factores y causas en cada situación dotada y nueva que se dé.

Cabe señalar que existe la confusión al pensar que no es posible o es difícil realizar la medición de algo que no se puede tocar, sin embargo se mide la temperatura, se mide la velocidad o el volumen, porque se conocen las definiciones operativas de ellas, por ejemplo, del metro cúbico, o ya cuentan con instrumentos de medida reconocidos universalmente como un termómetro, para el caso de querer medirse la atención, errores de documentos, nivel de retrasos se tendría que empezar por darle las definiciones operativas para dichos casos (Javier & Gómez, 1991).

Si los propietarios o los que dirigen la empresa deciden basarse en los resultados financieros para medir la productividad, no podrían tener muchas opciones de retorno

y mejora, ya que si se observaran resultados poco alentadores se puede deducir que la productividad también fue baja, sin embargo para ese momento la empresa ya habrá perdido dinero, y es precisamente eso, lo que se quiere evitar, es recomendable actuar como los grandes empresarios que identifican y miden constante y anticipadamente los indicadores afectos a la productividad (OIT, 2016).

2.2.2.8.Indicadores de productividad.

También es necesario considerar que los indicadores de la productividad deben guardar relación con los insumos o productos de la empresa. Los siguientes indicadores de productividad son muestras más comunes de algunas empresas:

A aumentar o mejorar:

- El valor de las ventas mensuales
- El número de productos vendidos por cliente
- El número de clientes nuevos
- El número de clientes por empleado
- El tiempo que lleva la entrega de suministros
- El número de comidas servidas por día
- El número de clientes nuevos
- El número de productos elaborados por mes
- El número de productos elaborados por trabajador
- El número de pedidos por mes
- El número de productos elaborados sin retrabajo

A disminuir o controlar:

- El costo de los suministros
- El porcentaje de desperdicios
- El número de ausencias del personal

- Hurto en tiendas y robo
- El tiempo que lleva preparar y servir cada comida
- La cantidad de comida que se desperdicia
- El número de ausencias del personal
- El costo por plato de comida
- El costo por producto
- El tiempo de inactividad del equipo por artículo
- El número de ausencias por mes
- La cantidad de materias primas que se desecha (OIT, 2016, p.11 y 12).

Existen recomendaciones para poder escoger los posibles indicadores de productividad:

- Deben tener relación con el giro del negocio o empresa y con el tipo de dirección que se tenga en ella.
- Deben interactuar frente a los cambios de insumos y productos de la empresa.
- Deben ser dependientes del uso y fácil recopilación de los datos que se puedan tomar de la empresa, obteniendo a la vez una fácil medición (OIT, 2016).

2.3.DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Ambiente laboral**

Entorno compuesto por diversas características, influirán en el desarrollo de uno como persona, necesario que se destaque por la armonía, el buen ambiente y la presentación de condiciones óptimas en todo sentido, para que el trabajador pueda desarrollarse de manera más cómoda y eficiente posible.

- **Síndrome de Burnout**

Respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo (Buzzeti, p.15).

- **Cansancio emocional**

Fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado (Buzzeti, p.19).

- **Carga de trabajo**

Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se obligado el trabajador durante su jornada laboral (Fuitec, p.2).

- **Carga mental**

Conjunto de toda la actividad mental y esfuerzo intelectual a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral para desarrollar el trabajo (Fuitec, p.2).

- **Competencias**

Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado (RAE, 2021).

- **Despersonalizar**

Quitar a alguien su carácter o atributos personales, hacerle perder la identidad y desarrollar actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende (Buzzeti, p.20).

- **Despersonalización**

Acción y efecto de despersonalizar (RAE, 2021).

- **Indicador**

Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico (ONU Mujeres, 2010).

- **Incentivos**

Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos.

- **Organización**

Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines (RAE, 2021).

- **Productividad**

Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía (RAE, 2021).

- **Realización personal**

Sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente (Buzzeti, p.21).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

H: El síndrome de Burnout se relaciona directamente con la Productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.

H₀ El síndrome de Burnout no se relaciona directamente con la Productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

El cansancio emocional de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular.

La motivación productiva de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular.

La relación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad segmentados entre la edad de 40 a 50 años de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es alta.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

A continuación, en los siguientes cuadros se nombran las dimensiones para cada variable y sus indicadores:

3.2.1. Identificación de la variable independiente

La variable Independiente Síndrome de Burnout

3.2.1.1. Indicadores.

Cuadro 1.

Variable Independiente: Síndrome de Burnout

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Fatiga Laboral	1,3,8	Ordinal (Escala tipo Likert)
		Sobrecarga de trabajo	2,14,20	
		Estrés	6,13,16	
	Despersonalización	Atención al usuario	10,22	
		Relaciones interpersonales	5,11,15	
		Realización Personal	Auto eficiencia Automotivación	

3.2.1.2. Escala de medición.

Escala Likert, con 7 niveles: Nunca, alguna vez al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez por semana, algunas veces por semana, todos los días, como calificación.

3.2.2. Identificación de la variable dependiente

La variable dependiente Productividad.

3.2.2.1. Indicadores.

Cuadro 2.

Variable Dependiente: Productividad

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Productividad	Cultura	Valores	1	Ordinal (Escala tipo Likert)	
	Organizacional	Identificación	4		
	Competencia	Capacidades	10,11		
		Habilidades	2		
	Liderazgo	Dirección	3		
	Formación y desarrollo	Capacitación	5,8		
	Satisfacción laboral	Trabajo bajo presión	9,14		
	Motivación	Asume retos	12,13		
	Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales	15		

3.2.2.2. Escala de medición.

Escala Likert, con 4 niveles: Nunca, casi nunca, a veces y siempre como calificación.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo básica, sustantiva o pura, debido a que está basado en la curiosidad de especificar propiedades, y características (Esteban, s.f.). En el presente estudio se analizarán rasgos del personal de Instituto de Informática y Telecomunicaciones.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación para el presente estudio es descriptivo correlacional, por buscarse describir los indicadores de las dos variables existentes en la investigación y verificar la existencia de asociación significativa entre las variables

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para efectos del contraste de hipótesis, se utilizó el diseño no experimental porque no recurre a la manipulación de algunas de las variables en estudio, sino que estas se analizaron tal y como suceden en la realidad, además serán examinadas en un momento dado siendo una investigación transversal.

3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en una dimensión del campo social, teniendo lugar en el Instituto de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de la ciudad de Tacna durante el año 2021 y 2022. El recurso humano que conforma la Institución está constituido por docentes en su mayoría, personal directivo, administrativo y técnico.

El impacto social de la presente investigación recae en estudiar a los colaboradores de la Institución porque sobre ellos comienza a impartirse el conocimiento en los estudiantes de la ciudad, siendo ellos quienes presentan ser receptores del servicio y a quienes se observa vulnerabilidad económica y social.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Unidad de medida

Se ha determinado como unidad de medida u objeto de análisis de la siguiente investigación a cada uno de los trabajadores que conforman la plana de colaboradores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones a quienes se ha considerado como participantes para responder a los instrumentos de medición.

3.7.2. Población

La población está conformada por un total de 49 personas que laboran en el Instituto de Informática y Telecomunicaciones en la ciudad de Tacna, la cual se detalla en la siguiente figura:

Cuadro 3.

Cantidad de trabajadores del Instituto de Informática y telecomunicaciones por área de trabajo

Personal por área de trabajo	Cantidad
Directivos	2
Administrativos	5
Técnicos	2
Docentes	40
Total	49

Nota: En el cuadro se muestra la cantidad de trabajadores que laboran dentro de cada área en el Instituto, la información fue recolectada del ITEL.

3.7.3. Muestra

En el presente estudio la muestra fue censal, puesto que el 100% de los trabajadores conformaron la población.

3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Procedimiento

La presente investigación inició solicitando el permiso y autorización del levantamiento de datos e información para el estudio, acto seguido se pudo tener acceso a reuniones de trabajo, donde se aprovechó a tener sesiones para la indagación sobre mas variables de la problemática; posteriormente, se brindaron las herramientas para encuestar a la población de estudio, para ello, se entrevistó personalmente a los trabajadores que laboran en oficina y paralelamente se utilizaron herramientas digitales para la encuesta y para reunirme por videoconferencias.

3.8.2. Técnicas

Como técnicas para el desarrollo de la investigación se utilizó la encuesta; que fue aplicada para la recolección de información a los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones-ITEL en la ciudad de Tacna.

3.8.3. Instrumentos

Se empleó un cuestionario para cada variable y se aplicaron en los trabajadores con la intención de analizar si padecen de rasgos del Síndrome de Burnout y su productividad en el Instituto de Informática y Telecomunicaciones-ITEL en la ciudad de Tacna.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En la presente investigación el trabajo de campo se llevó a cabo siguiendo la siguiente relación de actividades:

- Se solicitó la autorización a través de un documento escrito a la oficina del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de la UNJBG.
- Teniendo la autorización se procedió a tomar contacto con los diferentes grupos de la población en estudio, se realizaron llamadas telefónicas y mensajes de comunicación previos explicándoles el contexto del estudio y acordando una cita para el recojo de información.
- Se planificó el levantamiento de información en modalidades mixtas, de manera presencial en la sede central de la universidad Av. Pinto con Bolognesi s/n dirigido al personal administrativo, técnico y directivo y en la modalidad no presencial al personal docente, donde se utilizaron plataformas de Google Meet y formularios de Google Form. El trabajo de campo se realizó en un periodo de tiempo de dos semanas, en diferentes horarios por la carga de trabajo que presentaba cada grupo de trabajadores
- Se aplicó el instrumento a 49 personas que laboran en el Instituto de informática y Telecomunicaciones de la UNJBG en la ciudad de Tacna.
- Una vez obtenido el total de encuestas, se procedió a consolidar la información en tablas de Excel.
- Finalmente se realizó el tratamiento estadístico en SPSS, correspondiente al tipo de investigación planteada.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El diseño aplicado en la siguiente investigación fue a través del análisis estadístico y descriptivo de cada una de las variables y sus dimensiones, las cuales fueron recolectados del instrumento aplicado.

El tratamiento estadístico fue realizado por la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, ya que se trataba de demostrar si había relación entre las dos variables: Síndrome de Burnout y Productividad, así mismo, se utilizó la prueba no paramétrica de Chi cuadrado también para verificar la correlación o asociación.

Resultados del análisis estadístico de síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout comprende las siguientes tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los cuales tuvieron una escala de medición de: 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 y todos los días.

Posteriormente, mediante el uso de tablas se presentan las respuestas de cada ítem agrupadas por la dimensión a la que corresponden.

Resultados del análisis estadístico de productividad

La productividad comprende las siguientes siete dimensiones: cultura organizacional, competencia, liderazgo, formación y desarrollo, satisfacción laboral, motivación y trabajo en equipo, los cuales tuvieron una escala de medición de: Bajo, regular y alto.

Posteriormente, mediante el uso de tablas se presentan las respuestas de cada ítem agrupadas por la dimensión a la que corresponden.

4.3. RESULTADOS

4.3.1. Análisis descriptivo por variable

Tabla 1

Análisis de la Variable: Síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	ALTO	16	32,65	32,65
Válido	REGULAR	33	67,35	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 1 se puede observar que el 67,35% de los trabajadores manifiestan un nivel regular de este síndrome. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 32,65% tener un índice alto de este síndrome.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores presenta rasgos de Burnout que perjudica su salud y desarrollo normal de sus actividades cotidianas en su puesto de trabajo.

Tabla 2
Análisis de la Variable: Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	48,98	48,98
	REGULAR	24	48,98	97,96
	ALTO	1	2,04	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 2 se puede observar en la misma proporción con el 48,98% de los trabajadores manifiestan un nivel bajo y regular de productividad. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 2,04% tener un índice alto del mismo.

En general, se puede observar que la mayoría de los trabajadores manifiestan no ser muy productivos o al menos lo son regular.

4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

4.4.1. Prueba de normalidad

4.4.1.1. Prueba de normalidad para la variable síndrome de Burnout.

a) Formulación de hipótesis

- ❖ **H₀**: Los datos de la variable síndrome de Burnout provienen de una distribución normal.
- ❖ **H₁**: Los datos de la variable síndrome de Burnout no provienen de una distribución normal.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba “Shapiro-Wilk”.

Tabla 3

Análisis de la Prueba de Normalidad para la variable: Síndrome de Burnout

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,936	49	,010

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

d) Lectura del P valor

$H_0 : (p \geq 0.05) \rightarrow$ No se rechaza la H_0

$H_1 : (p < 0.05) \rightarrow$ Rechazo la H_0

$P = 0,010 ; \alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

e) Decisión

Los resultados de la Tabla 3, dan como resultado un p-valor o sig. igual a 0,010, menor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual se rechaza H_0 , y se concluye con el 95% de confianza que los datos de la variable síndrome de Burnout no provienen de una distribución normal.

4.1.1.2. Prueba de normalidad para la variable productividad.

a) Formulación de hipótesis

- ❖ **H₀**: Los datos de la variable productividad provienen de una distribución normal.
- ❖ **H₁**: Los datos de la variable productividad no provienen de una distribución normal.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba “Shapiro-Wilk”.

Tabla 4

Análisis de la Prueba de Normalidad para la variable: Productividad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,854	49	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

d) Lectura del P valor

Ho : ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho

H1 : ($p < 0.05$) \rightarrow Rechazo la Ho

$P = 0,000$; $\alpha = 0.05$ $\rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

e) Decisión

Los resultados de la Tabla 4, dan como resultado un p-valor o sig. Igual a 0,000, menor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual se rechaza Ho, y se concluye con el 95% de confianza que los datos de la variable productividad no provienen de una distribución normal.

4.5. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.5.1. Comprobación de la hipótesis general

Tabla 5

Escala de Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-.07 a -0.89	Correlación negativa muy alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja

0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Datos obtenidos de Martínez y Campos (2015).

a) **Formulación de hipótesis**

- **Hipótesis nula**

H₀: El síndrome de Burnout no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.

- **Hipótesis alterna**

H₁: El síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.

b) *Establecer un nivel de significancia*

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) *Estadístico de prueba*

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”.

Tabla 6
Análisis de la Prueba de hipótesis general: Rho de Spearman

		Síndrome de Burnout	Productividad	
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
	Productividad	Coefficiente de correlación	-,535**	
		Sig. (bilateral)	,000	
			N	49
			N	49

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

d) Lectura del P valor

Ho : ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1 : ($p < 0.05$) → Rechazo la Ho

P = 0,000 ; $\alpha = 0.05$ → P < 0.05 entonces se rechaza la Ho

e) *Tabla cruzada de ambas variables de estudio*

Tabla 7

Tabla cruzada del síndrome de Burnout y productividad

		Tabla cruzada síndrome de Burnout*Productividad							
		Productividad						Total	
		BAJO		REGULAR		ALTO			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Síndrome de Burnout	ALTO	14	28,57%	2	4,08%	0	0,00%	16	32,65%
	REGULAR	10	20,41%	22	44,90%	1	2,04%	33	67,35%
Total		24	48,98%	24	48,98%	1	2,04%	49	100,00%

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

f) *Interpretación*

Los resultados de la Tabla 6, dan como resultado que el valor $-p$ (0,000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual, se rechaza H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021. También podemos observar que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = -0,535, concluyéndose a través de dicho valor, según la tabla 5, que la fuerza de intensidad de dicha correlación es negativa moderada.

Seguidamente, en la Tabla cruzada 7, con respecto a las variables síndrome de Burnout y productividad, se observa que aquellos trabajadores que perciben un nivel de síndrome de Burnout alto mantienen en su mayoría un nivel de productividad bajo con un

28,57% y nivel regular con un 4,08%. Por otro lado, quienes presentan un nivel de síndrome de Burnout regular mantienen en su mayoría, con un 44,90%, un nivel de productividad regular, seguido de un nivel bajo con un 20,41% y solo un 2,04% presenta una productividad alta. Asimismo, a través de esta tabla se puede corroborar que existe una relación inversamente proporcional entre ambas variables de estudio. En este sentido, se observa el escenario de una correlación negativa, es decir, que cuando el trabajador presenta un nivel alto de síndrome de Burnout, por ende, su nivel de productividad es bajo, caso contrario, alto.

4.5.2. Comprobación de hipótesis específicas

4.5.2.1. Primera hipótesis específica.

a) *Formulación de Hipótesis*

- **Hipótesis nula**

Ho: El síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, no es regular.

- **Hipótesis alterna**

H1: El síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular.

b) *Establecer un nivel de significancia*

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) *Estadístico de Prueba*

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrica “Chi cuadrada bondad de ajuste”.

Tabla 8

Análisis de la Prueba de Hipótesis específica: Chi Cuadrada Bondad de Ajuste para la variable Síndrome de Burnout

Estadísticos de prueba	
	Síndrome de Burnout
Chi-cuadrado	5,898 ^a
gl	1
Sig. asintótica	,015

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 24.5.

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

d) Lectura del P valor

Ho : ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho

H1 : ($p < 0.05$) \rightarrow Rechazo la Ho

$P = 0,015$; $\alpha = 0.05$ $\rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

e) Decisión

Los resultados de la Tabla 8, dan como resultado que el valor – p (0,015) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual, se rechaza Ho, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el síndrome de Burnout de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular.

4.5.2.2.Segunda hipótesis específica

a) Formulación de hipótesis

- **Hipótesis nula**

Ho: La productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, no es regular.

- **Hipótesis alterna**

H1: La productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrica “Chi cuadrada bondad de ajuste”.

Tabla 9

Análisis de la Prueba de Hipótesis específica: Chi Cuadrada Bondad de Ajuste para la variable Productividad

Estadísticos de prueba	
	Productividad
Chi-cuadrado	21,592 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (.0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16.3.

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

d) Lectura del P valor

Ho : ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1 : ($p < 0.05$) → Rechazo la Ho

$P = 0,000$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

e) Decisión

Los resultados de la Tabla 9, dan como resultado que el valor – p (0,000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza Ho, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular.

4.5.2.3. Tercera hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis

- **Hipótesis nula**

Ho: La relación entre el síndrome de Burnout y la productividad segmentados entre la edad de 30 a 49 años de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, no es alta.

- **Hipótesis alterna**

H1: La relación entre el Síndrome de Burnout y la productividad segmentados entre la edad de 30 a 49 años de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es alta.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Rho de Spearman”.

Tabla 10

Análisis de la Prueba de Hipótesis específica: Rho de Spearman segmentado por edad

Correlaciones				Síndrome de Burnout	Productividad
Edad del trabajador					
[25-29]	Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,866**
			Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15	
		Productividad	Coefficiente de correlación	,866**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	15	15
[30-49]	Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,354
			Sig. (bilateral)	.	,090
		N	24	24	
		Productividad	Coefficiente de correlación	,354	1,000
			Sig. (bilateral)	,090	.
			N	24	24
[50-65]	Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,522
			Sig. (bilateral)	.	,122
		N	10	10	
		Productividad	Coefficiente de correlación	,522	1,000
			Sig. (bilateral)	,122	.
			N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

d) Lectura del P valor

Ho : ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1 : ($p < 0.05$) → Rechazo la Ho

P = 0,090 ; $\alpha = 0.05$ → P > 0.05 entonces no se rechaza la Ho

e) Decisión

Los resultados de la Tabla 10, dan como resultado que el valor $-p$ (0,090) es mayor que el nivel de significancia (0,05), por lo cual no se rechaza H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la relación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad segmentados entre la edad de 30 a 49 años de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, no es alta

4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio se determinó como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021, así mismo, se determinaron los objetivos específicos, siendo el primero: Determinar el nivel del síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021, como segundo objetivo específico: Analizar cómo es la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021., y como tercer objetivo específico: Analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad segmentados de acuerdo a la edad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se determina que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021, así mismo, se muestran los resultados de las hipótesis específicas que el síndrome de Burnout es regular y el nivel de productividad también se manifiesta de forma regular y la relación de síndrome de Burnout y la productividad segmentadas de acuerdo a la edad de 30 a 49 años, no es alta.

De las referencias consideradas como antecedentes se ha observado similitud con los resultados obtenidos, tal es así en el estudio realizado por Piña

(2005) donde concluye que existe un alto nivel de afectación del síndrome de Burnout y que existe una asociación significativa entre este síndrome y el "Desempeño laboral ". Por otro lado, Manzano (2018) concluye que el 10.71% presentan indicios de este síndrome y los factores que prevalecieron y podrían mejorarse sería en la cooperación, comunicación y adaptación al cambio. Monsalve (2017) determinó que la productividad tiene una relación significativa con la despersonalización, y una dependencia alta con la realización personal del grupo estudiado, más el desgaste profesional y agotamiento emocional tuvieron una relación nula o baja. Finalmente, también se observa una similitud con Sarmiento (2019) autor que demostró que uno de cada de 10 personas padece el síndrome de Burnout, y casi un tercio expresa insatisfacción laboral, con ello determina que existe una asociación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal evaluado en su investigación.

Revisando otros estudios se puede observar que el Burnout se presenta más en trabajadores del área de salud y educación, por tanto, se recomienda indagar con más investigaciones la presencia del síndrome en otros sectores, con el fin de detectar posibles riesgos en los trabajadores y tomar medidas correctivas y preventivas en la organización.

CONCLUSIONES

La investigación demuestra la existencia de una relación significativa entre el síndrome de Burnout y Productividad en los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones en el periodo 2021, existiendo una correlación con valor $-p$ (0,000) siendo menor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se concluye un nivel de confianza del 95% que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la Productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna.

La investigación revela la existencia de rasgos de síndrome de Burnout, donde se obtuvo la calificación mayoritaria de regular con valor- p (0,015), pudiendo interpretarse que el personal de la institución no se considera un grupo de trabajadores que se desarrolla con todo su potencial.

La investigación demuestra que la productividad de los trabajadores, donde se obtuvo la calificación mayoritaria de regular con un valor- p (0,000), se precisa con ello que el rendimiento productivo de los trabajadores es moderado.

La investigación demuestra que la relación entre el síndrome de Burnout y la Productividad segmentados entre la edad de 30 a 49 años de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, no es alta valor- p (0,090), pudiendo analizarse el grado de afectación para brindar sugerencias acordes al grupo temporal de trabajadores.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos se plantean las siguientes recomendaciones para la institución:

PRIMERA: Incluir políticas de trabajo flexibles y motivadoras, que mitiguen el desarrollo de factores de riesgo en la salud del trabajador, como el cumplir con el cronograma de vacaciones, implementando incentivos naturales como flexibilidad en las modalidades de trabajo, días libres al culminarse tareas importantes, organizar eventos de esparcimiento que les haga sentir a gusto en su lugar de trabajo.

SEGUNDA: Incluir el *sentido de equipo* en los trabajadores, fomentando la creación de vínculos más fuertes entre compañeros de trabajo, esto ayuda a que la comunicación, cooperación y confianza mejore y con ello el clima laboral, con esta dinámica se desarrollaría la mejora no solo del desempeño del trabajador, sino el alcance sinérgico de los objetivos y productividad del grupo.

TERCERA: Fomentar actividades de desarrollo del trabajador de acuerdo a la necesidad según su edad, por ejemplo, programar capacitaciones en habilidades duras y blandas para los trabajadores más jóvenes, promover condiciones de trabajo estable con políticas salariales justas para los trabajadores de mediana experiencia e implementando herramientas tecnológicas de fácil uso para los trabajadores de mayor edad.

REFERENCIAS

- Alamar Belenguer, J., Ro, & Guijarro Tormo, R. (2018). *Cómo mejorar la productividad de tu empresa* (Primera ed.). Valencia: Lean Resultae Mejora de la Productividad.
<https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Apiquian Guitart, A. (26, 27 de abril de 2007). *Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Buzzeti Bravo, M. (2005). *Validación de Maslach Burnout Inventory(MBI) en Dirigente del Colegio de Profesores A.G. de Chile*. [Tesis de Pregrado]. Universidad de Chile.
http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf
- Capell, J. (2018). *¿Qué debemos tener en cuenta para mejorar la productividad en las empresas?* *Capital Humano*, 31(330), 38–39.
- Carazo, J. A. (2017). *La felicidad , una bola de nieve que impulsa la productividad y el compromiso*. *Capital Humano*, 30(320), 52–57.
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (s.f.). *Productividad y Competitividad*. Administración de las Operaciones.
http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Definición ABC. (2007). <https://www.definicionabc.com/?s=realizacio+npersonal>
- Esteban Nieto, N. T. (s.f.). *Tipos de investigación*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas. (2002). *Productividad, Competitividad, Empresas Los engranajes del crecimiento* (27 ed.). Buenos Aires, Argentina.
<http://www.fiel.org/publicaciones/Libros/productividad.pdf>

- Glosario de términos de riesgos psicosociales*. (2015). Información y sensibilización sobre los riesgos psicosociales en el sector del ocio: <http://www.prlocioeducativo.com/wp-content/uploads/2016/12/GLOSARIO-DE-TERMINOS.pdf>
- Guía sobre el Síndrome de Quemado (Bournout). (2006). *Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales*, 9. http://navarra.ugt.org/salud_laboral/archivos/201212/burnout-gui769a.pdf?1
- Gutierrez Aceves, G. A., Celis López, M. Á., Moreno Jimenez, S., Farias Serratos, F., & Suárez Campos, J. D. (2006). *Síndrome de Burnout*. Unidad de Radioneurocirugía, Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía, México. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Gutiérrez Valencia, D. J., & Pando Urbina, J. L. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis Magistral]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel, Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/897/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hederich Martínez, C., & Caballero Domínguez, C. (2016). Validación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory-student Survey (mbi-ss). *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>
- Jamanca Rodríguez, R. M. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño de los trabajadores de la Constructora Ramon Castilla SRL, Huaraz, 2018*. [Tesis Magistral]. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3492/T033_70612940_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Javier Rodríguez, F., & Gómez Bravo, L. (1991). *Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa* (Primera ed.). Venezuela: Nuevos Tiempos.
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF>
- Manzano Orbe, L. A. (2018). *Estudio sobre el Síndrome de Burnout en Docentes de la Escuela Politécnica Nacional*. [Tesis Posgrado]. Escuela Politécnica Nacional, Quito.
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19846/1/CD-9253.pdf>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia Revista de comunicación*(112), 44,45.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Monsalve Salas, V. A. (2017). *Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - L*. [Tesis Magistral]. Universidad César Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21989/Monsalve_SVA.pdf?sequence=1
- Neffa, J. C. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Contribución a su estudio* (Primera ed.). Buenos Aires: Argentina.
<http://www.cytcd.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>
- ONU Mujeres. (31 de octubre de 2010).
<https://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad* (Primera ed.). Ginebra: IMESUN.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Piña Hernández, C. E. (2005). *Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica*. [Tesis Posgrado]. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, San Luis de Potosí.

<https://ninine.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3062/MAE1SBD00501.pdf?sequence=4>

Real Academia Española. (Octubre de 2014). *Asociación de Academias de Lengua Española*.

<https://dle.rae.es/productividad>

Saborio Morales, L. (Marzo de 2015). *Scielo*. (M. L.-E. Virtual, Ed.)

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Saborio Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (Marzo de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica-Edición Virtual*, 32, 2.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Sarmiento Villaverde, G. S. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*. [Tesis Posgrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.Lima.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sebastián Figueroa, J., & Quinde, J. (2021). *Meta-análisis de la relación entre estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en profesionales*. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 67(2), 109–122.

Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La Organización del trabajo y el estrés* (Vol. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores N° 03). Nottingham, Reino Unido.

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Suárez Durán, M. E. (2007). El saber pedagógico de los Profesores de la Universidad de los Andes Táchira y sus Implicaciones en su Enseñanza.

<https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXElcaracterCientificodelainvestigaciontfc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Unamuno Vera, N. D. (2018). *Análisis de los factores que inciden en el síndrome del Burnout en los empleados de las empresas fiduciarias de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis Posgrado]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10922/1/T-UCSG-POS->

MAE-180.pdf

Vásquez Muñoz, J. C. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. [Tesis doctoral]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%c3%a1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

APÉNDICE

APÉNDICE 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES								
<p align="center">1. INTERROGANTE PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?</p>	<p align="center">1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.</p>	<p align="center">1. HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H¹ El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la Productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.</p> <p align="center">2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) El nivel del Síndrome de Burnout de los</p>	<p align="center">1. HIPÓTESIS GENERAL</p> <p align="center">Variable Independiente(X) X₁ Síndrome de Burnout</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cansancio emocional</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Fatiga laboral • Sobre carga de trabajo • Estrés </td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario • Relaciones interpersonales </td> </tr> <tr> <td>Realización personal</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Auto eficiencia - Automotivación </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga laboral • Sobre carga de trabajo • Estrés 	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario • Relaciones interpersonales 	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Auto eficiencia - Automotivación 	<p align="center">Tipo de investigación</p> <p>Básica</p> <p align="center">Diseño de investigación</p> <p>No experimental, transversal</p> <p align="center">Ámbito de estudio</p> <p>Sucesos sociales acontecidos en el Distrito de Tacna</p> <p align="center">Población</p> <p>Los trabajadores del Instituto de</p>	<p>1.Incluir políticas de trabajo flexibles y motivadoras, que mitiguen el desarrollo de factores de riesgo en la salud del trabajador, como el cumplir con el cronograma de vacaciones, implementando incentivos naturales como flexibilidad en las modalidades de trabajo, días libres al culminarse tareas importantes, organizar eventos de esparcimiento que les haga sentir a gusto en su lugar de trabajo.</p> <p>2.Incluir el sentido de equipo en los trabajadores, fomentando la creación de vínculos más fuertes entre compañeros de trabajo, esto ayuda a que la comunicación, cooperación y</p>
Dimensiones	Indicadores												
Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga laboral • Sobre carga de trabajo • Estrés 												
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario • Relaciones interpersonales 												
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Auto eficiencia - Automotivación 												

<p>2. INTERROGANTES ESPECÍFICAS</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo es la Productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad segmentados de acuerdo a la edad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?</p>	<p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021?</p> <p>b) Analizar cómo es la Productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.</p> <p>c) Analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad segmentados de acuerdo a la edad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, 2021.</p>	<p>trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular.</p> <p>b) La Productividad de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es regular.</p> <p>c) La relación entre el Síndrome de Burnout y la Productividad segmentados entre la edad de 30 a 49 años de los trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones de Tacna, es alta.</p>	<p>1. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Y1: Productividad</p> <table border="1" data-bbox="1178 568 1505 1270"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cultura Organizacional</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Valores Identificación </td> </tr> <tr> <td>Competencia</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Capacidades Habilidades </td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Dirección </td> </tr> <tr> <td>Formación y desarrollo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación </td> </tr> <tr> <td>Satisfacción laboral</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Trabajo bajo presión </td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Asume retos </td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Valores Identificación 	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> Capacidades Habilidades 	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Dirección 	Formación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación 	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo bajo presión 	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Asume retos 	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales 	<p>Informática y Telecomunicaciones</p> <p>Muestra</p> <p>Censo poblacional de 49 personas, siendo el total de trabajadores del Instituto de Informática y Telecomunicaciones</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>	<p>confianza mejore y con ello el clima laboral, con esta dinámica se desarrollaría la mejora no solo del desempeño del trabajador, sino el alcance sinérgico de los objetivos y productividad del grupo.</p> <p>3. Fomentar actividades de desarrollo del trabajador de acuerdo a la necesidad según su edad, por ejemplo, programar capacitaciones en habilidades duras y blandas para los trabajadores más jóvenes, promover condiciones de trabajo estable con políticas salariales justas para los trabajadores de mediana experiencia e implementando herramientas tecnológicas de fácil uso para los trabajadores de mayor edad.</p>
Dimensiones	Indicadores																				
Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Valores Identificación 																				
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> Capacidades Habilidades 																				
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Dirección 																				
Formación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación 																				
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo bajo presión 																				
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Asume retos 																				
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales 																				

APÉNDICE 02: INSTRUMENTOS UTILIZADOS

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT

INVENTARIO DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan.

Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

	Nunca = 0	Alguna vez al año o menos = 1	Una vez al mes o menos = 2	Algunas veces al mes = 3	Una vez por semana = 4	Algunas veces por semana= 5	Todos los días= 6					
N°	ENUNCIADO						PUNTUACIÓN					
							0	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo											
2	Al final de la jornada laboral me siento cansado.											
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado											
4	Me tensa trabajar todo el día											
5	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia											
6	Trabajar todos los días es una tensión para mí											
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros											
8	Me siento agotado por el trabajo											
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros											
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo											
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente											
12	Me encuentro con mucha vitalidad											
13	Me siento frustrado por mi trabajo											
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro											
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.											
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés											
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo											
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros											
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo											
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades											
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo											
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas											

Fuente: Vásquez (2020) de la Tesis: “Propiedades psicométricas del inventario Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo”.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD

Estimado trabajador, solicitamos de Ud. la colaboración para que se sirva responder el siguiente cuestionario.

INSTRUCCIONES: Responda con la mayor franqueza posible marcando con un aspa (X) en el casillero que Ud. Considere pertinente:

GÉNERO	
Masculino	
Femenino	

Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
1	2	3	4

N°	ENUNCIADO	PUNTUACIÓN			
		1	2	3	4
1	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?				
2	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?				
3	¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?				
4	¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?				
5	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?				
6	¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?				
7	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?				
8	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?				
9	¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?				
10	¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?				
11	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido?				
12	¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas?				
13	¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?				
14	¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?				
15	¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?				

Fuente: Medina (2014) de la Tesis: “El síndrome de Burnout y su impacto en la Productividad laboral de los funcionarios del distrito Educativo 18d01 en Ambato.

**APÉNDICE 04: ANÁLISIS DESCRIPTIVO SOCIODEMOGRÁFICO Y
POR ÍTEM DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Tabla 11*Edad del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[25-29]	15	30,61	30,61	30,61
	[30-49]	21	42,86	42,86	73,47
	[50-65]	13	26,53	26,53	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

Tabla 12*Sexo del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	20	40,82	40,82	40,82
	Masculino	29	59,18	59,18	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

Tabla 13*Tiempo de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	13	26,53	26,53	26,53
	2 a 4 años	24	48,98	48,98	75,51
	5 a 7 años	3	6,12	6,12	81,63
	8 a 10 años	2	4,08	4,08	85,71
	Mayor a 11 años	7	14,29	14,29	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

Análisis de la variable Síndrome de Burnout

Tabla 14

Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,12	6,12	6,12
	Pocas veces al año o menos	9	18,37	18,37	24,49
	Una vez al mes o menos	14	28,57	28,57	53,06
	Unas pocas veces al mes	13	26,53	26,53	79,59
	Una vez a la semana	5	10,20	10,20	89,80
	Unas pocas veces a la semana	4	8,16	8,16	97,96
	Todos los días	1	2,04	2,04	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 14 se puede observar que el 28.57% de los trabajadores afirman una vez al mes o menos sentirse emocionalmente agotados en su puesto de trabajo, seguido del 26,53% donde mencionaron que unas pocas veces al mes se sienten así. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 2,04% sentirse así todos los días.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores en el mes una o algunas veces perciben agotamiento, poca energía emocional en sus actividades durante su jornada laboral.

Tabla 15*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año o menos	7	14,29	14,29	14,29
Una vez al mes o menos	9	18,37	18,37	32,65
Unas pocas veces al mes	12	24,49	24,49	57,14
Válido Una vez a la semana	11	22,45	22,45	79,59
Unas pocas veces a la semana	7	14,29	14,29	93,88
Todos los días	3	6,12	6,12	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 15 se puede observar que el 24.49% de los trabajadores afirman unas pocas veces al es sentirse cansado al final de la jornada de trabajo, seguido del 22,45% donde mencionaron que una vez a la semana se sienten así, con el 18.37% se observa que se sienten así una vez al mes o menos. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 6,12% sentirse así todos los días.

En general, se puede observar que gran parte de los trabajadores en el mes algunas veces y hasta una vez a la semana perciben fatiga, cansancio al culminar sus actividades de su jornada laboral.

Tabla 16

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	20,41	20,41
	Pocas veces al año o menos	14	28,57	48,98
	Una vez al mes o menos	12	24,49	73,47
Válido	Unas pocas veces al mes	7	14,29	87,76
	Una vez a la semana	2	4,08	91,84
	Unas pocas veces a la semana	4	8,16	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 16 se puede observar que el 28.57% de los trabajadores afirman pocas veces al año o menos que al levantarse por la mañana y enfrentar otra jornada de trabajo se sienten fatigados, seguido del 24,49% donde mencionaron que una vez al mes o menos se sienten así. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 4,08% sentirse así una vez a la semana.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores en el mes o pocas veces en el año perciben fatiga al iniciar su día laboral, no se observa pesadez o rechazo al disponerse a desarrollar su día de trabajo.

Tabla 17

Tengo facilidad para comprender como se sienten los alumnos/as.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,04	2,04	2,04
Pocas veces al año o menos	1	2,04	2,04	4,08
Una vez al mes o menos	1	2,04	2,04	6,12
Válido Unas pocas veces al mes	10	20,41	20,41	26,53
Una vez a la semana	11	22,45	22,45	48,98
Unas pocas veces a la semana	13	26,53	26,53	75,51
Todos los días	12	24,49	24,49	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 17 se puede observar que el 26.53% de los trabajadores afirman que unas pocas veces a la semana perciben tener la facilidad para comprender como se sienten sus alumnos, seguido del 24,49% donde mencionaron que todos los días se sienten así. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 2,04% sentirse así una vez al mes o menos, pocas veces en el año o menos y hasta nunca.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores durante la semana y hasta todos los días cuentan con la capacidad de comprender las consultas de los estudiantes.

Tabla 18

Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	46,94	46,94	46,94
	Pocas veces al año o menos	10	20,41	20,41	67,35
	Una vez al mes o menos	11	22,45	22,45	89,80
	Unas pocas veces al mes	5	10,20	10,20	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 18 se puede observar que el 46.94% de los trabajadores afirman que nunca han tratado a sus alumnos como si fueran objetos impersonales, seguido del 22,45% donde mencionaron que una vez al mes o menos consideran hacerlo. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 10,20% hacerlo unas cuantas veces en el mes.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores no tienen una actitud de indiferencia o despreocupación en el trato a sus estudiantes, un pequeño grupo de los encuestados reconoce tener un trato apático o ajeno una vez o menos en el mes en sus jornadas de trabajo.

Tabla 19

Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,04	2,04	2,04
	Pocas veces al año o menos	13	26,53	26,53	28,57
	Una vez al mes o menos	11	22,45	22,45	51,02
	Unas pocas veces al mes	5	10,20	10,20	61,22
	Una vez a la semana	12	24,49	24,49	85,71
	Unas pocas veces a la semana	5	10,20	10,20	95,92
	Todos los días	2	4,08	4,08	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 19 se puede observar que el 26.53% de los trabajadores afirman que pocas veces al año o menos cuando trabajan todo el día con alumnos les supone un gran esfuerzo y se cansan, seguido del 24,49% donde mencionaron que una vez a la semana consideran sentirse así. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 4,08% sentirse cansados todos los días.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores sostienen no sentirse cansados siendo muy rara vez en el mes y el año al trabajar todo el día con sus estudiantes.

Tabla 20

Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los alumnos/as.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Una vez al mes o menos	3	6,12	6,12	6,12
	Unas pocas veces al mes	7	14,29	14,29	20,41
	Una vez a la semana	14	28,57	28,57	48,98
	Unas pocas veces a la semana	13	26,53	26,53	75,51
	Todos los días	12	24,49	24,49	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 20 se puede observar que el 28.57% de los trabajadores afirman que una vez a la semana tratan con mucha eficacia los problemas de sus alumnos, seguido del 26,53% donde mencionaron que unas pocas veces a la semana así lo hacen. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 6,12% sentirse así una vez al mes o menos.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores durante la semana aplican herramientas o tienen habilidades que les facilitan la solución de problemáticas o solicitudes de sus alumnos.

Tabla 21

Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	18,37	18,37	18,37
	Pocas veces al año o menos	13	26,53	26,53	44,90
	Una vez al mes o menos	13	26,53	26,53	71,43
	Unas pocas veces al mes	7	14,29	14,29	85,71
	Unas pocas veces a la semana	5	10,20	10,20	95,92
	Todos los días	2	4,08	4,08	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 21 se puede observar que en la misma proporción con el 26.53% de los trabajadores afirman que pocas veces al año o menos y una vez al mes o menos se sienten desgastados o “quemados” por su trabajo, Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 4,08% sentirse así todos los días.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores pocas veces al año o alguna vez en el mes sienten una falta de energía en la realización de sus labores del trabajo.

Tabla 22

Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los alumnos/as.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Una vez al mes o menos	2	4,08	4,08	4,08
Unas pocas veces al mes	3	6,12	6,12	10,20
Una vez a la semana	14	28,57	28,57	38,78
Unas pocas veces a la semana	13	26,53	26,53	65,31
Todos los días	17	34,69	34,69	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 22 se puede observar que el 34.69% de los trabajadores afirman que todos los días sienten que influyen positivamente en la vida de sus alumnos, seguido del 28,57% donde mencionaron que una vez a la semana así lo sienten. Por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 4,08% sentirse así una vez al mes o menos.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores aseguran promover constantemente un mensaje alentador y motivador a sus alumnos

Tabla 23

Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	46,94	46,94	46,94
Pocas veces al año o menos	12	24,49	24,49	71,43
Una vez al mes o menos	7	14,29	14,29	85,71
Unas pocas veces al mes	2	4,08	4,08	89,80
Una vez a la semana	1	2,04	2,04	91,84
Unas pocas veces a la semana	3	6,12	6,12	97,96
Todos los días	1	2,04	2,04	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 23 se puede observar que el 46.94% de los trabajadores afirman nunca sentirse más insensibles con la gente desde que ejercen ese puesto de trabajo, seguido del 24,49% donde mencionaron que pocas veces al año o menos se sienten así. De manera menos significativa indicaron en la misma proporción con el 2,04% haber sido insensibles al menos una vez a la semana y todos los días.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores nunca o pocas veces en el año o menos perciben insensibilidad o indiferencia hacia los usuarios del servicio ofrecido en la Institución.

Tabla 24*Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	38,78	38,78	38,78
Pocas veces al año o menos	16	32,65	32,65	71,43
Una vez al mes o menos	11	22,45	22,45	93,88
Válido Unas pocas veces al mes	1	2,04	2,04	95,92
Unas pocas veces a la semana	1	2,04	2,04	97,96
Todos los días	1	2,04	2,04	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 24 se puede observar que el 38.78% de los trabajadores afirman nunca sentirse endurecidos emocionalmente desde que ejercen ese puesto de trabajo, seguido del 32,65% donde mencionaron que pocas veces al año o menos se sienten así. De manera menos significativa indicaron en la misma proporción con el 2,04% haberse sentido desconectado de sus emociones algunas veces al mes o la semana y todos los días.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores no revelan tener sentimientos con tendencia a evitar la demostración emocional.

Tabla 25*Me siento con mucha energía en mi trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,04	2,04	2,04
Pocas veces al año o menos	1	2,04	2,04	4,08
Una vez al mes o menos	1	2,04	2,04	6,12
Unas pocas veces al mes	1	2,04	2,04	8,16
Una vez a la semana	16	32,65	32,65	40,82
Unas pocas veces a la semana	14	28,57	28,57	69,39
Todos los días	15	30,61	30,61	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 25 se puede observar que el 32.65% de los trabajadores afirman una vez a la semana sentirse con mucha energía en el trabajo, seguido del 30,61% donde mencionaron que todos los días se sienten así. De manera menos significativa indicaron en la misma proporción con el 2,04% sentirse sin energía nunca o pocas veces o menos en el año o el mes en sus puestos de trabajo

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores demuestran predisposición enérgica y continua durante la semana en su trabajo.

Tabla 26
Me siento frustrado/a en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	34,69	34,69	34,69
	Pocas veces al año o menos	10	20,41	20,41	55,10
	Una vez al mes o menos	9	18,37	18,37	73,47
	Unas pocas veces al mes	8	16,33	16,33	89,80
	Una vez a la semana	2	4,08	4,08	93,88
	Unas pocas veces a la semana	3	6,12	6,12	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 26 se puede observar que el 34.69% de los trabajadores afirman nunca sentirse frustrados en el trabajo, seguido del 20,41% donde mencionaron que pocas veces al año o menos se sienten así. De manera menos significativa indicaron con el 4,08% sentirse frustrados una vez a la semana en sus puestos de trabajo

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores no tienen sentimientos negativos de fracaso o decepción en su trabajo.

Tabla 27*Creo que trabajo demasiado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	8,16	8,16	8,16
Pocas veces al año o menos	9	18,37	18,37	26,53
Una vez al mes o menos	4	8,16	8,16	34,69
Válido Unas pocas veces al mes	10	20,41	20,41	55,10
Una vez a la semana	7	14,29	14,29	69,39
Unas pocas veces a la semana	8	16,33	16,33	85,71
Todos los días	7	14,29	14,29	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota: Elaborado en SPSS *Nota.* Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 27 se puede observar que el 20.41% de los trabajadores afirman que unas pocas veces al mes trabajan demasiado, seguido del 18,37% donde mencionaron que pocas veces al año o menos se sienten así. De manera menos significativa indicaron con el 8,16% sentir nunca trabajar de más en sus puestos de trabajo

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores tienen una tendencia a creer que tienen sobrecarga de tareas, demandándoles esfuerzos extras.

Tabla 28

No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	30,61	30,61	30,61
Pocas veces al año o menos	8	16,33	16,33	46,94
Una vez al mes o menos	6	12,24	12,24	59,18
Unas pocas veces al mes	8	16,33	16,33	75,51
Una vez a la semana	4	8,16	8,16	83,67
Unas pocas veces a la semana	4	8,16	8,16	91,84
Todos los días	4	8,16	8,16	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 28 se puede observar que el 30.61% de los trabajadores afirman nunca sentirse preocupados realmente por lo que les ocurra a algunos de los alumnos, seguido en la misma proporción con el 16,33% mencionaron que pocas veces al año o menos y unas pocas veces al mes se sienten así. De manera menos significativa indicaron en la misma proporción con el 8,16% sentirse una vez, unas pocas veces a la semana y hasta todos los días.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores no son ajenos o están desinteresados en enterarse sobre algún malestar o situación que estén atravesando los alumnos

Tabla 29*Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	22,45	22,45	22,45
	Pocas veces al año o menos	17	34,69	34,69	57,14
	Una vez al mes o menos	11	22,45	22,45	79,59
	Unas pocas veces al mes	5	10,20	10,20	89,80
	Una vez a la semana	1	2,04	2,04	91,84
	Unas pocas veces a la semana	2	4,08	4,08	95,92
	Todos los días	2	4,08	4,08	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 29 se puede observar que el 34.69% de los trabajadores afirman pocas veces al año o menos les produce estrés el trabajar con alumnos, seguido en la misma proporción con el 22,45% donde mencionaron una vez al mes o menos y nunca sentirse así. De manera menos significativa indicaron con el 2,04% sentirse estresados una vez a la semana.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores no demuestran tendencia crónica de estrés en su trabajo.

Tabla 30

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,04	2,04	2,04
Una vez al mes o menos	3	6,12	6,12	8,16
Unas pocas veces al mes	3	6,12	6,12	14,29
Válido Una vez a la semana	9	18,37	18,37	32,65
Unas pocas veces a la semana	18	36,73	36,73	69,39
Todos los días	15	30,61	30,61	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 30 se puede observar que el 36.73% de los trabajadores afirman unas pocas veces a la semana sentir que crean un clima agradable a los alumnos, seguido con el 30,61% mencionaron que todos los días lo hacen así. De manera menos significativa indicaron con el 2,04% sentir que nunca han podido crear un clima apropiado con los alumnos

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores si pueden diseñar un ambiente idóneo de trabajo para con sus alumnos y usuarios del servicio.

Tabla 31

Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Una vez al mes o menos	1	2,04	2,04	2,04
Unas pocas veces al mes	9	18,37	18,37	20,41
Una vez a la semana	13	26,53	26,53	46,94
Unas pocas veces a la semana	10	20,41	20,41	67,35
Todos los días	16	32,65	32,65	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 31 se puede observar que el 32.65% de los trabajadores afirman que todos los días se sienten motivados al trabajar en contacto con alumnos, seguido del 26,53% donde mencionaron una vez a la semana se sienten así. De manera menos significativa indicaron con el 2,04% sentirse una vez al mes o menos así.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores se sienten animados y manifiestan sentimientos positivos después de desarrollar sus actividades con los alumnos.

Tabla 32*Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año o menos	2	4,08	4,08	4,08
Una vez al mes o menos	2	4,08	4,08	8,16
Unas pocas veces al mes	6	12,24	12,24	20,41
Válido Una vez a la semana	11	22,45	22,45	42,86
Unas pocas veces a la semana	13	26,53	26,53	69,39
Todos los días	15	30,61	30,61	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 32 se puede observar que el 30.61% de los trabajadores afirman que todos los días consiguen muchas cosas valiosas en su trabajo, seguido del 26,53% donde mencionaron que unas pocas veces a la semana lo perciben así. De manera menos significativa indicaron en la misma proporción con el 4,08% pocas veces al año o menos y una vez al mes o menos.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores perciben recibir algún incentivo preciado intangible o no al desarrollar sus actividades en la Institución.

Tabla 33

Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	30,61	30,61	30,61
Pocas veces al año o menos	16	32,65	32,65	63,27
Una vez al mes o menos	11	22,45	22,45	85,71
Unas pocas veces al mes	4	8,16	8,16	93,88
Una vez a la semana	3	6,12	6,12	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 33 se puede observar que el 32.65% de los trabajadores afirman pocas veces al año o menos sentirse acabados en su trabajo, al límite de sus posibilidades, seguidos del 30,61% donde mencionaron que nunca se sienten así. De manera menos significativa indicaron con el 6,12% sentirse así una vez a la semana.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores no tienen sentimientos de deterioro o lo sienten solo una vez al mes o menos.

Tabla 34*En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Una vez al mes o menos	5	10,20	10,20	10,20
Unas pocas veces al mes	9	18,37	18,37	28,57
Una vez a la semana	11	22,45	22,45	51,02
Unas pocas veces a la semana	12	24,49	24,49	75,51
Todos los días	12	24,49	24,49	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 34 se puede observar en la misma proporción con el 24.49% de los trabajadores afirman que todos los días y pocas veces a la semana tratan los problemas emocionalmente con mucha calma, seguido con el 22,45% mencionaron que una vez a la semana así lo hacen. De manera menos significativa señalaron con el 10,20% sentirse una vez al mes o menos así.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores expresan tener la capacidad de autocontrol con sus expresiones emocionales con tranquilidad y oportunamente.

Tabla 35

Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	36,73	36,73	36,73
Pocas veces al año o menos	16	32,65	32,65	69,39
Una vez al mes o menos	8	16,33	16,33	85,71
Válido Unas pocas veces al mes	3	6,12	6,12	91,84
Una vez a la semana	1	2,04	2,04	93,88
Todos los días	3	6,12	6,12	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 35 se puede observar que el 36.73% de los trabajadores afirman nunca pensar que los alumnos los culpan por algunos de sus problemas, seguido con el 32,65% mencionaron que pocas veces al año o menos lo sienten así. De manera menos significativa señalaron con el 2,04% sentirse una vez a la semana así.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores no perciben o exponen no sentirse comprometidos o responsabilizados por la actitud negativa de los alumnos.

Análisis de la variable independiente Productividad

Tabla 36

¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	14	28,57	28,57
Válido	Siempre	35	71,43	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 36 se puede observar que el 71.43% de los trabajadores afirman que siempre aplican los valores institucionales en su puesto de trabajo, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 28,57% que a veces así lo hacen.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores expresan contribuir con los objetivos de la institución, impulsándose de la mano con la esencia, cultura y éxito de la institución.

Tabla 37*¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,08	4,08
	A veces	27	55,10	59,18
	Siempre	20	40,82	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 37 se puede observar que el 55.10% de los trabajadores indican que a veces son puntuales en la entrega de trabajos que se les asigna en su puesto de trabajo, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 4,08% nunca ser puntuales.

En general se puede observar que gran parte de los trabajadores se inclinan por valorar el hábito de la puntualidad, contribuyendo a generar una cultura de respeto y cumplimiento en la realización de sus actividades.

Tabla 38

¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	6,12	6,12
	Casi nunca	6	12,24	18,37
Válido	A veces	22	44,90	63,27
	Siempre	18	36,73	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 38 se puede observar que el 44.90% de los trabajadores señalaron que a veces asumen la responsabilidad cuando está ausente su inmediato superior por otro lado de manera menos significativa señalaron con el 6,12% nunca hacerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores se inclinan por asumir el liderazgo y dirección del equipo de trabajo, para poder organizar y controlar los objetivos previstos.

Tabla 39*¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	25	51,02	51,02	51,02
Válido Siempre	24	48,98	48,98	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 39 se puede observar que el 51.02% de los trabajadores indican que a veces brindan más tiempo del requerido, aunque no se les solicite, por otro lado, de manera casi proporcional señalaron con el 48,98% siempre realizarlo.

En general se puede observar que los trabajadores presentan la necesidad de trabajar fuera del horario laboral participando de eventos académicos en turnos adicionales, procurando llevar a cabo el cumplimiento de las tareas, ya sea por tener que realizarlos en plazos específicos o surgieron reuniones de coordinación imprevistas, entre otros.

Tabla 40

¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	24	48,98	48,98
Válido	Siempre	25	51,02	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 40 se puede observar que el 51.02% de los trabajadores indican que siempre preocuparse por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación, por otro lado, de manera casi proporcional indicaron con el 48,98% a veces realizarlo.

En general se puede observar que un poco más de la mitad de los trabajadores consideran constantemente prepararse y enfrentar las demandas laborales con habilidades que les permitan desarrollar variadas actividades y exigencias, considerando ser más competitivos y productivos. Sin embargo, existe un grupo considerable que considera capacitarse ocasionalmente y no atiende esta necesidad con el mismo rigor, pudiendo causar desalineación del perfil académico en la institución.

Tabla 41

¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,04	2,04
	A veces	17	34,69	36,73
	Siempre	31	63,27	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 41 se puede observar que el 63.27% de los trabajadores indican siempre participar con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo, por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 2,04% casi nunca hacerlo así.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores tienen disposición positiva en los espacios de coordinación de trabajo, participando en los acuerdos y esfuerzos de comunicación que la institución planifica.

Tabla 42*¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	5	10,20	10,20
	Casi nunca	24	48,98	59,18
Válido	A veces	17	34,69	93,88
	Siempre	3	6,12	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 42 se puede observar que el 48.98% de los trabajadores indican que casi nunca falta a sus labores, seguido del 34,69% donde señalan hacerlo a veces, por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 6,12% siempre realizarlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores evita faltar al trabajo, sin embargo, también un grupo un poco más pequeño que ocasionalmente deben atender otros deberes de índole no laboral, llevándolos a ausentarse en la Institución y no cumplir con sus responsabilidades

Tabla 43

¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	36,73	36,73	36,73
	Siempre	31	63,27	63,27	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 43 se puede observar que el 63.27% de los trabajadores indican que siempre poseen conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupan, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 36,73% a veces tenerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores consideran como fuente de competitividad estar proporcionados con la capacidad de tener conocimientos en las labores que desarrollan rechazando improvisar o carecer de información idónea en sus servicios.

Tabla 44*¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	15	30,61	30,61	30,61
Válido	Siempre	34	69,39	69,39	100,00
	Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 44 se puede observar que el 69.39% de los trabajadores indican que siempre tienen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 30,61% a veces tenerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores consideran tener la capacidad de trabajar a un ritmo acorde a el tiempo y carga de tareas, pudiendo entender sobre planificación, organización y concentración para responder con agilidad las situaciones poco favorables.

Tabla 45

¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	15	30,61	30,61	30,61
Válido Siempre	34	69,39	69,39	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 45 se puede observar que el 63,39% de los trabajadores indican que siempre tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 30,61% a veces tenerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores consideran poder aplicar instrumentos estratégicos y útiles durante el tratamiento de la información trabajada, al mismo tiempo que les permite administrar eficientemente su trabajo.

Tabla 46

¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,04	2,04
	A veces	27	55,10	57,14
	Siempre	21	42,86	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 46 se puede observar que el 55,10% de los trabajadores indican que a veces tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido, por otro lado, de manera menos significativa indicaron con el 2,04% a veces tenerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores consideran regularmente y con tendencia a desarrollar continuamente sus actividades de manera perfeccionista, siendo esto un arma de doble filo ya que más que una virtud podría considerarse un defecto, porque en ocasiones puede conllevar al sobre control, ansiedad y estrés del trabajador.

Tabla 47

¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,04	2,04
	A veces	23	46,94	48,98
	Siempre	25	51,02	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 47 se puede observar que el 51,02% de los trabajadores indican que siempre aceptan riesgos calculados para lograr metas establecidas, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 2,04% casi nunca hacerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores consideran inclinarse con periodicidad muy seguida para captar y evaluar las oportunidades que se presentan, demuestran también que toman decisiones analizadas objetivamente para conseguir un beneficio y alcance de sus propósitos.

Tabla 48

¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	12	24,49	24,49	24,49
Válido Siempre	37	75,51	75,51	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 48 se puede observar que el 75,51% de los trabajadores indican que siempre tienen la capacidad de vencer obstáculos que se les presenten, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 24,49% a veces tenerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores consideran reaccionar sin temor o frustración frente a un inconveniente en el trabajo, más bien mantienen una actitud de apertura centrando su energía en la resolución de conflictos tratando de ser más eficientes en su trabajo.

Tabla 49

¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	18,37	18,37	18,37
Válido Siempre	40	81,63	81,63	100,00
Total	49	100,00	100,00	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 49 se puede observar que el 81.63% de los trabajadores indican que siempre tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 18,37% a veces tenerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores consideran brindar un trato amable y oportuno a los usuarios de los servicios, teniendo un sentido de responsabilidad en la satisfacción del usuario.

Tabla 50

¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	6,12	6,12
	A veces	28	57,14	63,27
	Siempre	18	36,73	100,00
	Total	49	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario aplicado a los trabajadores del ITEL.

En la Tabla 50 se puede observar que el 57.14% de los trabajadores indican que a veces confían en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo, por otro lado, de manera menos significativa señalaron con el 6,12% casi nunca hacerlo.

En general se puede observar que la mayoría de los trabajadores consideran regularmente sentirse en un entorno de trabajo confiable, denotando que debe desarrollarse más esta condición, ya que es un elemento clave para generar resultados para el éxito de la institución, partiendo de que tener buenas relaciones interpersonales entre compañeros los vincula positivamente.

APÉNDICE 05: SOLICITUD DE LEVANTAMIENTO DE DATOS

Solicitud: Recolección de datos para
investigación de Tesis para optar el grado
de Magister

Tacna, 24 de Mayo del 2021

Director del Instituto de Informática y Telecomunicaciones-ITEL/UNJBG
Presente,

Yo, María Lorena Arias Choque identificado con DNI N°71459687, que siendo trabajadora del ITEL y habiendo realizado la Maestría de Administración y Dirección de Empresas, me presento ante usted y expongo:

Por la presente me dirijo a Ud. Para saludarlo cordialmente y expresarle mi estima personal, así mismo solicitarle lo siguiente:

Que teniendo el interés de elegir como población de estudio al personal trabajador del ITEL en la investigación "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DE TACNA, 2021". pueda Ud. acceder a mi solicitud de autorizar poder recolectar información para la presente investigación.

Agradecida anticipadamente.

Muy atentamente,

Lic. María Lorena Arias Choque

APÉNDICE 06: IMÁGENES DEL TRABAJO DE CAMPO

