

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS TRABAJADORES DE DIRECTV TACNA EN EL AÑO 2014”**

TESIS

Presentado por:

Bach. Margiory González Llerena

Para optar el Título Profesional de:

Ingeniero Comercial

Tacna – Perú

2015

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a Dios por darme fuerza y voluntad para seguir adelante en mis objetivos, por haber puesto en mi camino a las personas indicadas como fuente de inspiración.

A mi madre, por su gran ejemplo de perseverancia y sus enseñanzas de vida.

A mi padre, por sus palabras de aliento día a día, por haberme dado las armas necesarias para poder ser una profesional competitiva.

A mi hermana, que es mi fuente de inspiración y fuerza motriz durante todo el tiempo que duro la investigación, por ser mi fiel compañera ante las adversidades.

A mi segunda madre, Hilda Gámez que me acompaño y espero en cada una de mis desveladas pacientemente.

A mis docentes, porque todo lo que aprendí en estos años pude aplicarlo en esta investigación, gracias a ellos, su buena voluntad y paciencia, pude dar un paso más en mi vida profesional.

RECONOCIMIENTO

Gracias a todas las personas que siempre me dieron su apoyo incondicional en el transcurso de mi vida en especial a mi toda mi familia que fueron incondicionales, ahora me toca regresar un poco de todo lo inmenso que me han brindado. Con todo mi cariño les dedico esta tesis.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
PRIMERA PARTE: GENERALIDADES	8
1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2. ÁREA DE INVESTIGACIÓN	8
3. AUTOR	8
4. ASESOR	8
5. INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN	8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	10
1.2.1 Problema General	10
1.2.2 Problemas Específicos	10
1.3 OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS	10
1.3.1 Objetivo General	10
1.3.2 Objetivos Específicos	11
1.4 IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.	11
1.4.1 Importancia	11
1.4.2 Justificación	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	13
2.2 BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS	16
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	29
2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS	33
2.4.1. Hipótesis General	33
2.4.2. Hipótesis Específicos	33
2.5 SISTEMA DE VARIABLES	33

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	35
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	35
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	36
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1 EL BURNOUT EN DIRECTV	38
4.1.1 Cansancio emocional	38
4.1.2 Despersonalización	57
4.1.3 Realización personal	67
4.2 NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN DIRECTV	83
4.2.1 Ventas realizadas	83
4.2.2 Número de clientes	85
4.2.3 Cumplimiento de metas	87
4.2.4 Tiempos utilizados por proceso	89
4.3 CONTRASTE DE HIPÓTESIS	91
4.3.1 Hipótesis General	91
4.3.2 Hipótesis específicas	94
CONCLUSIONES	95
SUGERENCIAS	96
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	99

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE DIRECTV TACNA EN EL AÑO 2014”, se encuentra dividida en seis capítulos.

Previamente al desarrollo de los capítulos se muestra en la parte introductoria el desarrollo de las Generalidades del estudio, el cual brinda información relacionada con el título de la investigación, área, autor, asesor e institución donde se realizó.

El Capítulo I, denominado Planteamiento del Problema, tiene en su contenido la identificación y determinación del problema, la formulación, objetivos, e importancia y alcances de la investigación.

El Capítulo II, denominado Marco Teórico, se desarrollan las bases teóricas, el marco conceptual y la relación teoría realidad, la cual consiste en la base preliminar del estudio de las variables de acuerdo a los diferentes teóricos.

El Capítulo III desarrolla la Metodología, en la cual se hace referencia del tipo de investigación, el diseño, determinación de la población y la muestra, como las técnicas de recolección y procesamiento de los datos.

El Capítulo VI presenta el Análisis de Resultados de la aplicación de los instrumentos de estudio dentro de la empresa. Los resultados se expresan en forma de tablas y gráficas con su respectivo análisis. Además se presenta la Comprobación de la Hipótesis, la cual hace uso de técnicas estadísticas como la determinación de la correlación con el estadístico R-cuadrado y el análisis de Regresión Lineal. En este capítulo se acepta o rechaza la hipótesis general planteada dentro del estudio y permite aclarar el problema general suscitado como objeto de estudio.

Finalmente, se detalla las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación, terminando con la cita de la bibliografía utilizada.

PRIMERA PARTE: GENERALIDADES

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE DIRECTV TACNA EN EL AÑO 2014

2. ÁREA DE INVESTIGACIÓN

5311 Organización y dirección de empresas
5311.04 Organización de recursos humanos

3. AUTOR

Bach. Margiory González Llerena

4. ASESOR

Mag. Renato Burneo Alvarón

5. INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

DIRECTV Tacna

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

La oferta de servicios de televisión satelital en la ciudad de Tacna tiene solo dos empresas que disponen de dicho servicio entre ellos tenemos a DIRECTV y CLARO. Otro de los fuertes competidores es Cable Star (MOVISTAR), la pionera en el servicio de televisión por cable.

Siendo DIRECTV, la empresa más especializada en la venta de televisión satelital en la actualidad. Entre otras opciones se cuenta con el servicio de cable de Movistar y Claro, que además de brindar este servicio, se han especializado en la telefonía móvil e internet.

De estas empresas DIRECTV es la compañía que posee menos años en el mercado de Tacna, pero que ha incrementado su cuota desde su ingreso. Ello se debe en gran parte al incremento de la fuerza de ventas y personal en la sucursal.

Es así que en la actualidad la empresa cuenta con 20 colaboradores, los cuales han sido seleccionados considerando como requisito la capacidad para trabajar bajo presión, teniendo en cuenta que existe rigurosidad en relación al cumplimiento de las metas de ventas.

En función al párrafo anterior, los trabajadores logran diferentes niveles de productividad a costa de un sobre esfuerzo que en algunas ocasiones provoca la presencia de estrés laboral, a la que son expuestos los colaboradores para el logro de los objetivos organizacionales.

La presente investigación entonces aterriza en la necesidad de conocer qué tanto puede influir el estrés laboral en la productividad, teniendo en cuenta que las condiciones laborales pueden repercutir en que el trabajador se aplique para lograr los resultados, o baje su rendimiento debido a la dificultad para tolerar la presión.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la influencia del síndrome de Burnout en la productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de presencia del síndrome de bournout en los trabajadores de DIRECTV Tacna?
- ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna?

1.3 OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar la influencia del síndrome de Burnout en la productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Estudiar el nivel de presencia del síndrome de bournout en los trabajadores de DIRECTV Tacna.
- Analizar el nivel de productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna.

1.4 IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1 Importancia

La importancia de la investigación radica en que nos permitirá conocer a ciencia cierta qué tanto las condiciones laborales en relación a las exigencias del cumplimiento de las metas organizacionales y la presión ejercida sobre los colaboradores puede determinar en que estos logren cumplir con dichas exacciones. Dicha situación puede conducir a dos efectos distintos pero con una misma causa, que los trabajadores mejoren su productividad, o caso contrario que esta baje dada la presencia del síndrome de burnout.

Es por ello que la investigación nos conducirá a determinar a cuál de estos dos resultados es el que realmente conduce tales estilos de gestión, aplicado a la empresa DIRECTV, de forma que la Gerencia de dicha empresa pueda tomar medidas correspondientes para corregir o mejorar tales prácticas.

1.4.2 Justificación

La presente investigación tiene su justificación teórica puesto que permitirá contribuir al conocimiento de un área de estudio específica, el síndrome de Burnout y la productividad.

Así mismo, posee una justificación metódica dado que propone una nueva formulación de un problema de estudio y se encarga de su análisis en una realidad específica.

En tanto, posee una justificación práctica debido a que servirá a otros investigadores que aborden una o las dos variables de estudio para realizar nuevos descubrimientos o aportes en la formulación de los problemas de estudio tratados en la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

a) Prevalencia del síndrome de Burnout en personal sanitario militar

Esta investigación fue desarrollada por Cáceres, G. (2006), para optar por el grado de doctor en la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid. La investigación tuvo como objetivo conocer la prevalencia del síndrome de Burnout y de sus tres dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) en personal militar, médicos y enfermeros, destinados en Unidades, Centros y Organismos de la Comunidad Autónoma de Madrid, como también identificar las características sociodemográficas y laborales que se asocian con dicho síndrome.

La investigación concluye que un 59% de los sanitarios militares tiene niveles altos de burnout. Y un 23% niveles medios de este síndrome. Así mismo, aparecen niveles altos de cansancio emocional en un 39% de los profesionales, y de despersonalización y falta de realización personal en un 35%, respectivamente. En relación al perfil del sanitario militar con burnout, es un profesional menor de 35 años, enfermero, destinado en Unidades, Centros u Organismos del Ejército de Tierra, Aire o Armada y con menos de 5

años de antigüedad en su destino actual. Aparecen como factores de protección tener un trabajo extrahospitalario, atender entre 10 y 20 enfermos/día y tener menos de 15 años de antigüedad en la profesión. Así mismo, no se encontró diferencias estadísticamente significativas con el Burnout y sus dimensiones entre los profesionales que ejercen un trabajo intra y extrahospitalario. Finalmente, los niveles encontrados de Burnout y sus escalas son similares al de otros estudios realizados en médicos y enfermeros civiles, y no existen importantes diferencias en cuanto a las variables sociodemográficas y laborales asociadas con el mismo.

b) Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria

Esta tesis fue desarrollada por Oramas A. (2013), correspondiente a la Escuela Nacional de Salud Pública de la INST de Cuba. El objetivo de la investigación fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de Burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria.

La investigación llegó a concluir que los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo. Así mismo, el grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo. El síndrome de burnout está presente en

una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal.

c) El síndrome de Burnout en el desempeño laboral

Esta investigación fue desarrollada por Jairo Enrique González Ramírez, Alicia Aristizabal Alzate, María Rosalba López Salazar, Aysa Valencia Moreno, Sergio Leonardo Montoya Salazar y Rubén Darío Agudelo Loaiza para la Universidad Complutense de Madrid concluye que Trabajar en un ambiente laboral saludable representa una forma sana de vivir, la atención en salud genera una alta carga emocional para los profesionales de la salud, esta condición hace que el trabajo en el sector de la salud sea altamente desgastante en materia física y mental, valorar el trabajo del profesional de la salud permite garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, ya que se tienen trabajadores motivados que estarán dispuestos a trabajar en pro de la seguridad del paciente, la motivación es fundamental en el ambiente laboral, este es uno de los elementos esenciales del sistema de seguridad para que la salud sea más humanizada.

2.2 BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

2.1.1. El Síndrome de Burnout

El Burnout es un término psicológico que hace referencia al agotamiento a largo plazo y menor interés en el trabajo. Los supuestos sobre el Burnout indican que es resultado de estrés laboral crónico (por ejemplo, la sobrecarga de trabajo). Sin embargo, existe una creciente evidencia de que su etiología es multifactorial, en la naturaleza, con factores de disposición que juegan un papel importante. A pesar de su gran popularidad, el agotamiento no se reconoce como un trastorno diferente, ni en el DSM, ni en la CIE-10. Bianchi, R., Boffy, C., Hingray, C., Truchot, D., y Laurent, E. (2013) indican, que esto se debe sobre todo al hecho de que el Burnout es un problema de los trastornos depresivos. En el único estudio que se compara directamente los síntomas depresivos en los trabajadores agotados y los pacientes con depresión clínica, Bianchi y sus colegas encontraron diferencias sin diagnóstico significativas entre los dos grupos. En general, los trabajadores agotados reportados como muchos de los síntomas depresivos, pacientes clínicamente deprimidos.

El psicólogo clínico Herbert Freudenberger (1974) identificó por primera vez la construcción de "Burnout" en la década de 1970. Los psicólogos sociales Christina Maslach y Susan Jackson desarrollaron lo que es el instrumento más utilizado para evaluar el Burnout, a saber, el Maslach Burnout Inventory. Maslach, C., Jackson, SE, y Leiter (1996) en el Maslach Burnout Inventory operacionalizan el Burnout como un síndrome tridimensional

formado por agotamiento, cinismo, y la ineficacia. Algunos investigadores y profesionales como Kristensen, TS, Borritz, M., Villadsen, E., y Christensen (2006), y Shirom, A. & Melamed, S. (2005), han argumentado a favor de un modelo de "auto agotamiento " que considera que los síntomas como el sello distintivo de agotamiento.

Maslach, C. & Leiter, MP (1997), definen la antítesis del Burnout como un compromiso que se caracteriza por el empleo de energía, participación y eficacia, los opuestos de agotamiento, cinismo e ineficacia.

Muchas teorías de Burnout incluyen resultados negativos relacionados con el agotamiento, incluidas las medidas de función de trabajo (rendimiento, potencia, etc), los resultados relacionados con la salud (aumento de estrés en las hormonas, enfermedades coronarias, del corazón, problemas circulatorios) y problemas de salud mental como la depresión. Se ha encontrado que los pacientes con agotamiento crónico tienen problemas cognitivos específicos, que deben ser destacadas en la evaluación de los síntomas y el tratamiento de acuerdo a los regímenes. Sandstrom, A, Rhodin E, Lundberg M, T Olsson y Nyberg L. (2005), encontraron reducciones significativas en las habilidades no verbales, la memoria y los rasgos auditivos y de atención visual se encuentran como resultados de los pacientes analizados.

El término Burnout en la psicología fue acuñado por Herbert Freudenberger en 1974 refiriéndose como el desgaste del personal, presumiblemente basado en la novela de 1960 "Un caso

Burnt-Out por Graham Greene”, que describe un protagonista que sufre de agotamiento.

El burnout se supone que es un síndrome específico de trabajo. Sin embargo, este punto de vista restrictivo del alcance del burnout ha demostrado ser infundada por Bianchi, R., Truchot, D., Laurent, E., Brisson, R., y Schonfeld, IS (2014). Por lo tanto, la restricción del estudio del Burnout a los resultados de dominio ocupacionales de una elección arbitraria en lugar de partir de una necesidad empírica.

2.1.1.1. El Burnout organizacional

El estudio de Tracy S. (2000) de los trabajadores a bordo de buques de crucero describe el Burnout como "un general que lleva a cabo una alienación de las presiones del trabajo", donde sin importar el tipo de empresa, el Burnout es en gran medida un problema de la organización causada por largas horas, poco tiempo de inactividad, y continua relación con los compañeros de trabajo, el cliente y la vigilancia superior.

¿Cómo se reparte la presión con la que determina la cantidad de estrés que alguien se siente y qué tan cerca están de burnout?. Truby B. (2009) indica que un individuo puede experimentar algunos factores de estrés, pero puede ser incapaz de manejar bien la presión y por lo tanto experimentan el agotamiento. Otra persona, sin embargo, puede experimentar un número mucho mayor de factores de

estrés, pero puede efectivamente tratar con ellos, y evitar el desgaste.

2.1.1.2. Fases del burnout

Los psicólogos Herbert Freudenberger y Gail Norte (2006) han teorizado que el proceso de agotamiento puede ser dividido en 12 fases, que no están necesariamente seguidos secuencialmente:

1. La necesidad de demostrarlo a cuenta propia

A menudo se encuentra en el comienzo la ambición desmedida. Se refiere al deseo de probarse a sí mismos, a través del trabajo. Este deseo se convierte en la determinación y la compulsión.

2. Trabajando duro

Porque tienen que probarse a sí mismos a otros o tratar de encajar en una organización que no les conviene, la gente establece expectativas personales altas. Con el fin de cumplir con estas expectativas, tienden a centrarse sólo en el trabajo mientras ellos toman más trabajo de lo que normalmente lo haría. Puede suceder que se obsesionan con hacer todo por sí mismos. Esto demostrará que son insustituibles, ya que son capaces de hacer mucho trabajo sin requerir la ayuda de otros.

3. El descuido de sus necesidades

Puesto que han dedicado todo para trabajar, ahora no tienen tiempo y energía para nada más. Los amigos y la familia, comer, dormir y empiezan a ser vistos como innecesarios o poco importante, ya que reducen el tiempo y la energía que se puede gastar en el trabajo.

4. Desplazamiento de Conflictos

Ahora, la persona que ha tomado conciencia de que lo que están haciendo no está bien, pero son incapaces de ver el origen del problema. Esto podría llevar a una crisis en sí mismos y convertirse en una amenaza. Esto es cuando los primeros síntomas físicos se expresan.

5. Revisión de los valores

En esta etapa, las personas se aíslan de los demás, evitan conflictos, y caen en un estado de negación con respecto a sus necesidades físicas básicas, mientras que sus percepciones cambian. También cambian sus sistemas de valores. El trabajo consume toda la energía que les queda, dejando sin energía y tiempo para los amigos y aficiones. Su nuevo sistema de valores es su trabajo.

6. Denegación de Problemas Emergentes

La persona comienza a ser intolerante. No les gusta ser social, y si iban a tener contacto social, sería simplemente insoportable para ellos. Los forasteros tienden a ver más la agresión y el sarcasmo. No es infrecuente que culpen a sus crecientes problemas en la presión del tiempo y todo el trabajo que tienen que hacer

7. Retiro

Su contacto social se encuentra ahora en un mínimo, pronto se convierta en aislamiento, una pared. El alcohol o las drogas pueden ser buscados para un lanzamiento, ya que están trabajando obsesivamente. A menudo tienen sentimientos de perder la esperanza o la dirección.

8. Evidentes cambios de conducta

Los compañeros de trabajo, familia, amigos y otras personas que se encuentran en sus círculos sociales inmediatos no pueden pasar por alto los cambios en el comportamiento de esta persona.

9. La despersonalización

La pérdida de contacto con los mismos, es posible que ya no se vean a sí mismos o a otras personas tan

valiosas. La persona también pierde el rastro de sus necesidades personales. Su visión de la vida se reduce a sólo ver la actualidad, mientras que su vida se convierte en una serie de funciones mecánicas.

10. Vacío interior

Se sienten vacíos por dentro y para superar esto, puede ser que busquen actividades como comer en exceso, el sexo, el alcohol, o las drogas. Estas actividades son a menudo exageradas.

11. Depresión

El Burnout puede incluir la depresión. En ese caso, la persona que se ha agotado, se vuelve desesperado, indiferente, y cree que no hay nada para ellos en el futuro. Para ellos, no hay sentido de la vida. Surgen los síntomas típicos de la depresión.

12. Síndrome de Burnout

Se colapsan físicamente y emocionalmente y buscan atención médica inmediata. En casos extremos, por lo general sólo cuando la depresión está involucrada, se puede producir la ideación suicida, con lo que se está viendo como un escape de su situación. Sólo unas pocas personas realmente lo hacen.

2.1.1.3. Prevención

Maslach, C. & Leiter, MP (1997), indica que mientras que los individuos hacen frente a los síntomas de agotamiento, la única manera de prevenir el burnout verdaderamente es a través de una combinación de cambio organizacional y educación. Las organizaciones abordan estas cuestiones a través de su propio desarrollo de la gestión, pero a menudo contratan a consultores externos a ayudarlos a establecer nuevas políticas y prácticas que apoyan una vida laboral más saludable. Maslach y Leiter postularon que el burnout se produce cuando hay una desconexión entre la organización y el individuo con respecto a lo que ellos llaman las seis áreas de la vida: la carga laboral, el control, la recompensa, la comunidad, la equidad y los valores.

Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. y Buunk, B. (1998), indican que la resolución de estas discrepancias requiere una actuación integral por parte del individuo y la organización. Una mejor conexión con la carga de trabajo significa asegurar los recursos adecuados para cumplir con las demandas, así como los saldos de trabajo/vida que animan a los empleados para revitalizar su energía.

Maslach, C, Schaufeli, W y Leiter, M. (2001) indican que se requiere de una mejor conexión entre los valores personales y los valores organizacionales para que los empleados se sientan comprometidos. Una mejor conexión significa generación de liderazgo y mejora de las relaciones con los colaboradores, en lugar de la discordia.

Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. y Buunk, B., destacan un enfoque para abordar estas discrepancias, que se centra específicamente en el área de la justicia. En un estudio los empleados se reunían semanalmente para discutir y tratar de resolver las desigualdades percibidas en su trabajo. Este estudio reveló una disminución en el componente de agotamiento en el tiempo, pero no afectó el cinismo o la ineficacia que indica que se requiere de un enfoque más amplio.

2.1.1.4. Estrategias de afrontamiento

Hay una variedad de maneras en que los individuos y las organizaciones pueden hacer frente al burnout. En general, el reposo muestra ser muy eficaz. Esto puede incluir una reducción temporal de la jornada laboral, reconstruyendo poco a poco la resistencia del individuo. En su libro, *El manejo del estrés: La emoción y el poder en el trabajo* (1995), Newton afirma que muchos de los remedios relacionados con el desgaste no están motivados desde la perspectiva de un empleado, pero si desde la perspectiva de la organización. A pesar de eso, si hay beneficios de las estrategias de afrontamiento, entonces se entendería que tanto las organizaciones como los individuos deben tratar de adoptar algunas estrategias de afrontamiento del burnout. A continuación se presentan algunas de las estrategias más comunes para hacer frente al burnout.

a) Aspectos organizacionales

Los programas de asistencia al empleado (PAE): Partiendo de Estudios de Hawthorne de Mayo, los programas de asistencia a los empleados fueron diseñados para ayudar a los empleados en el tratamiento de las principales causas de estrés. Algunos programas incluyen asesoramiento y atención psicológica para los empleados. Hay organizaciones que todavía utilizan las PAE hoy en día, pero la popularidad ha disminuido considerablemente debido a la llegada de la formación en gestión de estrés (FGE).

Formación en gestión de estrés (FGE): El manejo del estrés por formación, es empleado por muchas organizaciones hoy en día como una manera de conseguir que los empleados ya sea para el trabajo a través del estrés, puedan controlar sus niveles de estrés; para mantener los niveles de estrés por debajo de lo que podría conducir a mayores casos de burnout.

b) Aspectos individuales

Afrontamiento basado en problemas: De manera individual, los empleados pueden hacer frente a los problemas relacionados con el agotamiento y el estrés, centrándose en las causas de su estrés. Varias terapias, como la terapia de Neurofeedback, pretenden

ayudar en casos de burnout. Este tipo de afrontamiento con éxito se ha vinculado a la reducción de estrés individual.

Basados en evaluación de afrontamiento: Las estrategias de afrontamiento basadas en la valoración se refieren a las interpretaciones individuales de lo que es y no es una actividad de inducción de estrés. Ha habido resultados mixtos relacionados con la eficacia de las estrategias de afrontamiento basadas en evaluación.

c) Apoyo social

El apoyo social se ha visto como uno de los mayores predictores hacia una reducción en el agotamiento y el estrés de los trabajadores. La creación de un entorno organizativo y de apoyo, así como asegurar que los empleados, tienen entornos de trabajo de apoyo que median los aspectos negativos del agotamiento y el estrés.

2.1.2. Productividad laboral

La productividad laboral o del personal es la cantidad de bienes y servicios que un trabajador produce en una determinada cantidad de tiempo. Es uno de los varios tipos de la productividad que los economistas miden. La productividad de la fuerza laboral puede ser

medida para una empresa, un proceso, una industria o un país. Se refiere a menudo como la productividad del trabajo.

La OCDE (2002) define como la relación de una medida de volumen de salida a una medida de volumen de entrada. Las mediciones de volumen de salida son normalmente el producto interno bruto (PIB) o el valor añadido bruto (VAB), expresados a precios constantes, es decir, ajustado por la inflación. Las tres medidas más utilizadas de entrada son:

- las horas trabajadas;
- empleos de mano de obra; y
- número de personas con empleo.

2.1.2.1. Medición

Productividad laboral se puede medir de dos maneras, en términos físicos o en términos de precios.

- La intensidad del trabajo-esfuerzo, y la calidad del esfuerzo de trabajo en general
- La actividad creativa involucrada en la producción de innovaciones técnicas.
- Las ganancias de eficiencia relativas, resultantes de diferentes sistemas de gestión, la organización, la coordinación o la ingeniería.
- Los efectos productivos de algunas formas de trabajo en otras formas de trabajo.

Estos aspectos de la productividad se refieren a las dimensiones cualitativas de la mano de obra. Si una

organización está usando mano de obra mucho más intensamente, se puede asumir que es debido a la mayor productividad del trabajo, ya que la producción por el trabajo-esfuerzo puede ser el mismo. Esta visión se vuelve particularmente importante cuando una gran parte de lo que se produce en una economía se compone de servicios. Si bien el crecimiento de la productividad laboral se ha visto como un barómetro útil del desempeño de la economía de los países, la investigación reciente ha examinado por qué la productividad laboral de aumenta en épocas de recesión, como por ejemplo, la última vivida en los Estados Unidos de 2008 a 2009, cuando el producto interno bruto se desplomó.

La validez de las comparaciones internacionales de la productividad del trabajo puede ser limitado por una serie de problemas de medición. La comparabilidad de las mediciones de la producción puede verse afectada negativamente por el uso de las diferentes valoraciones, que definen la inclusión de los impuestos, los márgenes y costos, o diferentes índices de deflación.

De acuerdo a Fleck S. (2009), el trabajo puede estar sesgado por diferentes métodos utilizados para estimar el promedio de horas o diferentes metodologías utilizadas para estimar las personas empleadas. Además, para las comparaciones a nivel de la productividad del trabajo, la producción tiene que convertirse en base en una moneda común. Para facilitar las comparaciones internacionales de la productividad del trabajo, una serie de organizaciones, tales como la OCDE, el Centro de Groningen Growth, y el Conference Board,

preparan los datos de productividad ajustados específicamente para mejorar la comparabilidad internacional del trabajo.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Clima Laboral

El Clima Laboral hace referencia a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones. Tal percepción también incluye el nivel de satisfacción del personal respecto al lugar de trabajo en el cual se desempeña.

Comunicación

La comunicación es el proceso de transmisión de información de un individuo al otro, el cual también puede involucrar a más personas. La vía puede ser oral, escrita, con símbolos, o imágenes.

En las empresas la comunicación es la fase primaria de participación.. Con la comunicación se consigue: identificar la labor empresarial y que las personas trabajadoras consideren dicha labor como algo propio.

Habilidad

Tal término hace referencia a los conocimientos, métodos, técnicas y quipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación.

La habilidad conlleva la capacidad de un individuo para realizar con pericia, precisión, facilidad y economía de tiempo y esfuerzo las labores encargadas.

Salario

Es el precio del trabajo. Es la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los períodos de descanso computables como de trabajo.

Favoritismo

Es la tendencia o inclinación a favorecer más a unas personas que a otras sin valorar su mérito o lo que es justo.

Riesgo laboral

Es la Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

Trabajo en Equipo

Es la disposición para participar como miembro totalmente integrado en un equipo del cual no se tiene por qué ser necesariamente el jefe; colaborador eficaz incluso cuando el equipo se encuentra trabajando en algo que no está directamente relacionado con intereses personales.

Eficiencia

Se define como la capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos

Eficacia

Refiere a la capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado"

Accidente de Trabajo

Refiere a toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena. Accidentes como

la pérdida de un miembro corporal, de audición o de vista e incluso de la vida como consecuencia del entorno físico de la organización

Bajo Rendimiento

Es el incumplimiento contractual del trabajador que puede ser sancionado por el empresario, incluso con el despido disciplinario, cuando tal bajo rendimiento supone una disminución continuada y voluntaria en el pactado en el contrato, el habitualmente obtenido o el que se alcanza por otros trabajadores en el mismo puesto o similar

Calidad Laboral

Es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo

Cultura de la Empresa

Se trata de una serie de creencias y supuestos básicos compartidos por los miembros de una empresa que funcionan a un nivel inconsciente y que definen de manera elemental y "dada por supuesta" la imagen que tiene la empresa de si misma y de su entorno. Valores, normas y declaraciones sobre lo que es importante para la empresa y cómo debe tratarse a los empleados.

Evaluación de Rendimiento

Proceso de determinación del desempeño actual de un trabajador y de su desarrollo potencial. Como técnica de gestión es también un indicador del estilo directivo existente en la organización. Tanto la heteroevaluación como la autoevaluación pueden estar condicionadas

por factores de percepción subjetiva del evaluador, así como por el grado de objetivización del rendimiento a evaluar. Para maximizar el acierto deben aplicarse criterios objetivables sobre quién evalúa, qué evalúa y cómo lo hace. Estos criterios deberán ser contrastables y medibles cuantitativa y cualitativamente.

Horario de Trabajo

El empleador tiene la obligación tener aprobado por la Inspección de Trabajo el horario de entrada y salida en la empresa o local de trabajo, de las horas de descanso y el horario de turnos si los hay

Motivación

Es aquello que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En RRHH alude al deseo que tiene el individuo de realizar su trabajo lo mejor posible, o de realizar el máximo esfuerzo en la ejecución de las tareas que se le han asignado.

Productividad

Es entendida como la relación entre la cantidad producida de un bien y los medios económicos empleados para ello.

Es una medida de la cantidad de valor que un empleado individual añade a los bienes o servicios producidos por una empresa. Producción de un individuo, grupo u organización dividido entre los factores o recursos que haya utilizado el individuo, grupo u organización para dar lugar a esa producción.

Seguridad e Higiene

Ausencia de riesgo para la vida, integridad física y salud de los trabajadores como consecuencia de las condiciones materiales, personales y organizativas de su prestación de trabajo

2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

El síndrome de Burnout posee un alto nivel de influencia en la productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna.

2.4.2. Hipótesis Específicos

- El síndrome de Burnout posee un nivel alto de presencia en los trabajadores de DIRECTV Tacna.
- Los trabajadores de DIRECTV Tacna poseen un nivel de productividad alto.

2.5 SISTEMA DE VARIABLES

Considerando la realidad problemática en la que se aplicará la investigación, y en contraste con el marco teórico, la operacionalización de las variables corresponde a lo siguiente:

VARIABLE	INDICADOR	DIMENSIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional	Medición cuantitativa, considerando los niveles bajo, medio y alto
	Despersonalización	
	Realización personal	
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Ventas realizadas por trabajador	
	Número de clientes por trabajador	
	Cumplimiento de las metas	
	Tiempos por proceso	

Para la presente operacionalización se ha considerado el Maslach Burnout Inventory y la Ficha de Evaluación de Productividad de DIRECTV a fin de medir cada una de las variables con la mayor precisión.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo básica, según su finalidad, puesto que permitirá incrementar el conocimiento en relación al síndrome de burnout y la productividad laboral.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de nivel correlacional, porque está orientada al descubrimiento de la influencia que ejerce el síndrome de burnout sobre la productividad de los colaboradores de DIRECTV Tacna.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación presenta un diseño no experimental porque los datos se recolectarán en un solo momento y tiempo único sin alterar ningún atributo de las variables; además, es transeccional correlacional – causal porque describirán relaciones entre las dos variables en función de causa – efecto.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

DIRECTV Tacna cuenta con un total de 20 trabajadores. Dado el número reducido de la población se considerada el empleo de la investigación en la totalidad de trabajadores.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se utilizará la técnica de la encuesta, porque su aplicación permitirá la recolección de datos de un número amplio de informantes.

Así mismo, se utilizará el instrumento del cuestionario, con respuestas basadas en la escala de Likert, porque es adecuada para la medición de variables correspondientes a las ciencias sociales. . En este caso se empleará el Maslach Burnout inventory, el cual es un test que permitirá conocer los niveles de presencia de burnout en los trabajadores de la empresa.

En el caso de la medición de la productividad se hará uso del cuestionario de evaluación de la productividad en DIRECTV, el cual establece el cumplimiento de ciertos estándares en base a las funciones desarrolladas por sus colaboradores.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Los datos recolectados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos procesados en el programa computarizado SPSS XV; y con ellos se elaborarán informaciones en ilustraciones con precisiones porcentuales.

Luego, se utilizará el método de la deducción para analizar los resultados encontrados de la realidad investigada y formular apreciaciones que servirán para contrastar las hipótesis.

Seguidamente, se comprobarán las hipótesis con las informaciones procesadas haciendo uso del programa estadístico Statgraphics Centurion XV.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A fin de conocer los niveles de presencia de burnout y el nivel de productividad de los colaboradores de DIRECTV se aplicó dos cuestionarios dirigido a los colaboradores y al jefe directo.

El primero de ellos corresponde al Maslach Burnout Inventory, el cual corresponde a un cuestionario fue elaborado por Maslach C. (1976), que tiene como objetivo medir el nivel de burnout presente en cada trabajador. Consta de 22 preguntas, divididas en tres indicadores fundamentales: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.

El segundo cuestionario corresponde a una ficha de evaluación de la productividad empleada por DIRECTV para medir el desempeño de sus colaboradores en base a cuatro indicadores: Ventas realizadas, número de clientes por trabajador, cumplimiento de metas y tiempos utilizados por proceso.

A continuación se presenta los resultados:

4.1 BURNOUT EN DIRECTV

4.1.1 Cansancio emocional

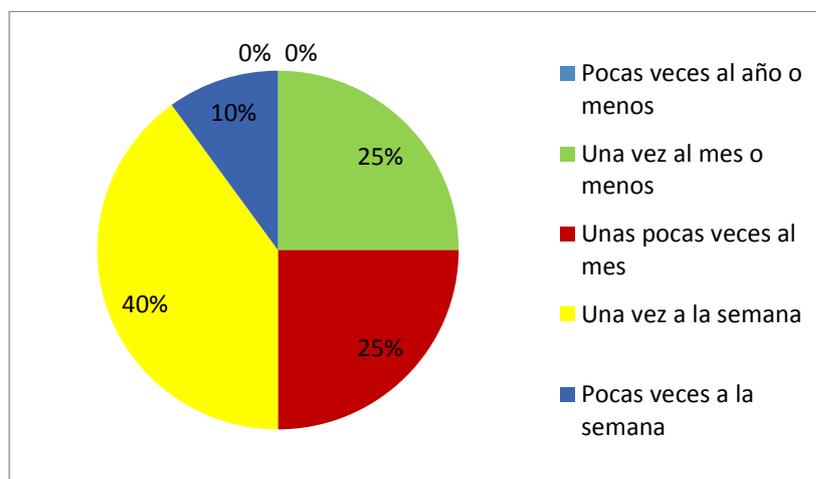
a) Pregunta 1: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

Tabla N°01
Agotamiento por el trabajo

		Recuento	% del N de la columna
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	8	40
	Pocas veces a la semana	2	10
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°01
Agotamiento por el trabajo



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la Tabla N°01 y el Gráfico N° 01 se puede observar que los colaboradores de DIRECTV Tacna, con un 40% de frecuencia, se

sienten emocionalmente agotado por el trabajo al menos una vez a la semana, seguido por el 25% que indica lo mismo unas pocas veces al mes y otro 25% que considera que una vez al mes o menos suele sentirse agotado.

En tanto es importante indicar que un 10% de los colaboradores manifiestan sentirse agotados pocas veces a la semana.

Los resultados globales muestran que al menos el 50% de los trabajadores de la empresa se sienten agotados con frecuencia semanal, lo cual denota síntomas de desgaste debido a las labores realizadas en el trabajo.

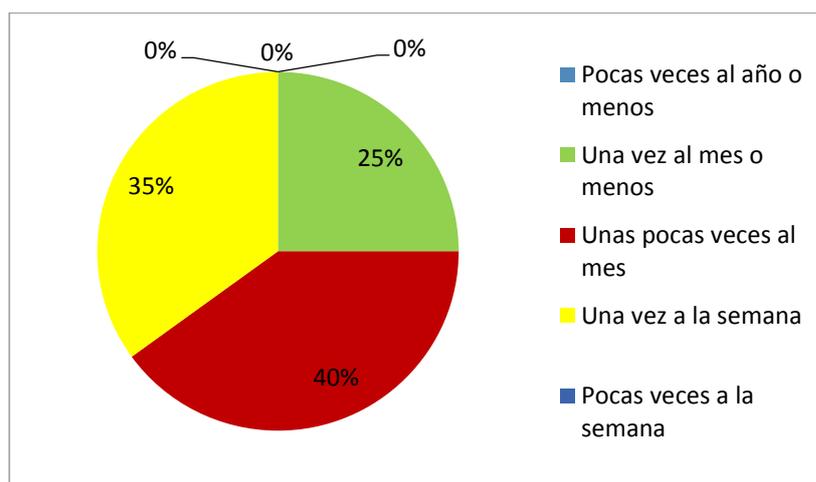
b) Pregunta 2: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

Tabla N°02
Cansancio al final de la jornada

		Recuento	% del N de la columna
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	8	40
	Una vez a la semana	7	35
	Pocas veces a la semana	0	0
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°02
Cansancio al final de la jornada



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°02 presenta los niveles de cansancio de los colaboradores de DIRECTV al final de la Jornada.

Los resultados muestran que el 40% de los colaboradores indican que unas pocas veces al mes se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, seguido por un 35% que indica que ello sucede una vez por semana y otro 25% que considera que ello sucede una vez al mes o menos.

Los resultados generales muestran síntomas de agotamiento en los colaboradores de la empresa, donde el 75% de los colaboradores al menos siente cansancio al final de la jornada

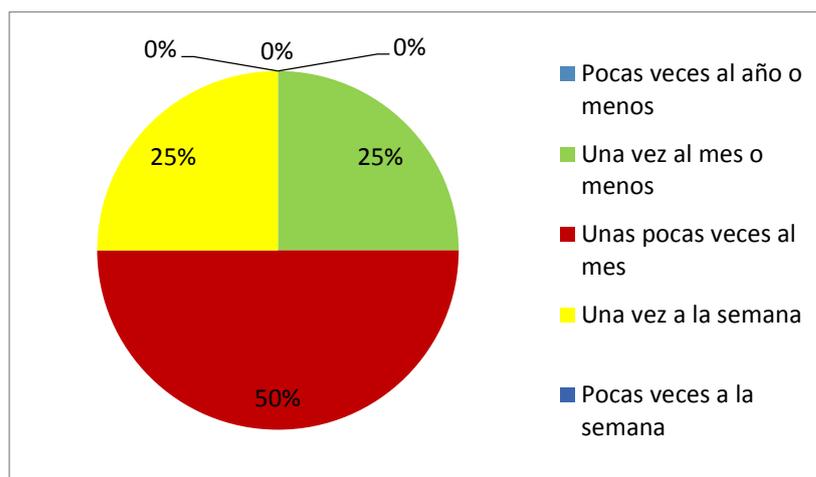
c) Pregunta 3: Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo

Tabla N°03
Fatiga al levantarse

		Recuento	% del N de la columna
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	10	50
	Una vez a la semana	5	25
	Pocas veces a la semana	0	0
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°03
Fatiga al levantarse



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°03 presenta los resultados relacionados a la fatiga de los colaboradores al levantarse por las mañanas y enfrentarse al trabajo.

Los resultados muestran que el 50% de los trabajadores indica sentir dicha fatiga una vez o menos en el mes, seguido del 25% que consideran padecer de ello una vez a la semana y otro 25% que considera sucederle ello una vez al mes o menos.

No se tiene registro de colaboradores que consideren sucederle ello pocas veces a la semana, todos los días o pocas veces al año.

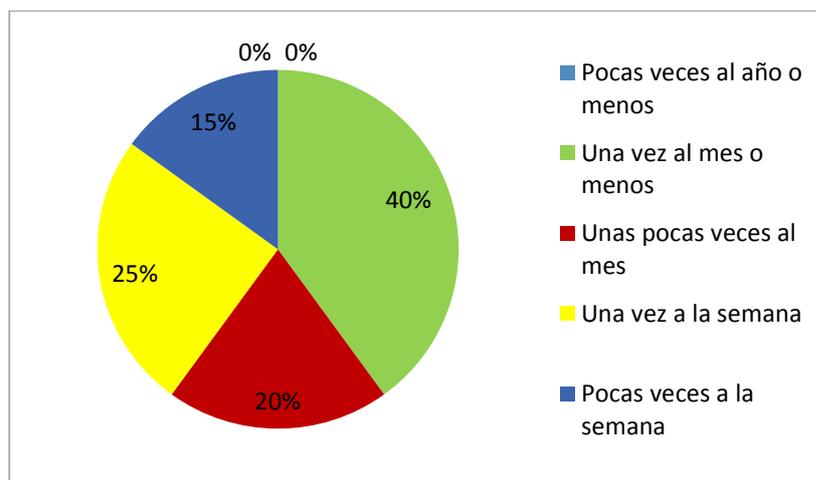
d) Pregunta 4: Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo

Tabla N°04
Esfuerzo de trabajo con mucha gente

		Recuento	% del N de la columna
Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	8	40
	Unas pocas veces al mes	4	20
	Una vez a la semana	5	25
	Pocas veces a la semana	3	15
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°04
Esfuerzo de trabajo con mucha gente



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°04 muestra la percepción de los trabajadores del esfuerzo que sugiere trabajar todo el día con mucha gente.

Así tenemos que el 40% de los colaboradores indica que una vez al mes o menos siente que reamente se realiza mucho esfuerzo, mientras que el 25% de ellos considera sentir el esfuerzo una vez a la semana y otro 20% unas pocas veces a la semana.

No se obtuvieron registros de colaboradores que tengan dicha percepción a diario ni pocas veces al año o menos.

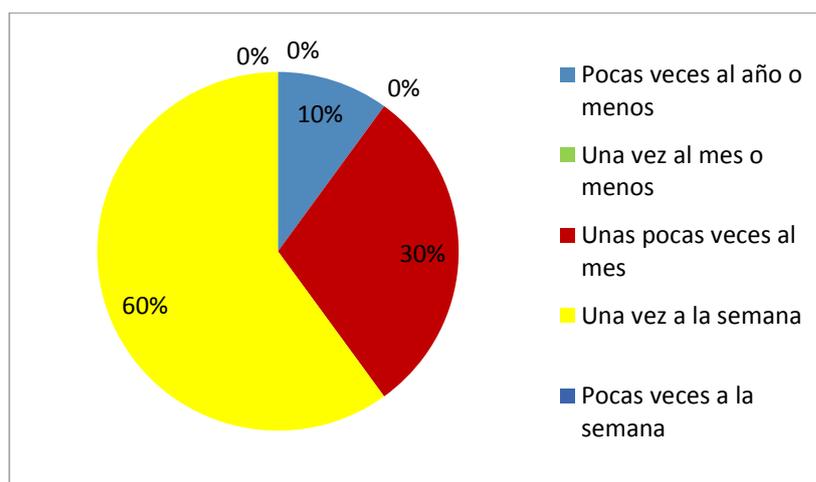
e) **Pregunta 5: Me siento quemado por mi trabajo**

Tabla N°05
Sentimiento por el trabajo

		Recuento	% del N de la columna
Me siento quemado por mi trabajo	Pocas veces al año o menos	2	10
	Una vez al mes o menos	0	0
	Unas pocas veces al mes	6	30
	Una vez a la semana	12	60
	Pocas veces a la semana	0	0
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°05
Sentimiento por el trabajo



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Los colaboradores de DIRECTV, de acuerdo a los resultados de la quinta pregunta que indica que tan enfermo o quemado se siente el colaborador por su trabajo, indica que el 60% de ellos suele sentirse así una vez a la semana, mientras que el 30% indica que ello sucede unas pocas veces al mes, y otro 10% que ello ocurre pocas veces al año o menos.

Los resultados son preocupantes porque demuestran que más de la mitad de la población se siente enfermo por su trabajo.

En tanto, no se tuvo registro alguno de colaboradores que indiquen sentir ello una vez al mes o menos, pocas veces a la semana o todos los días.

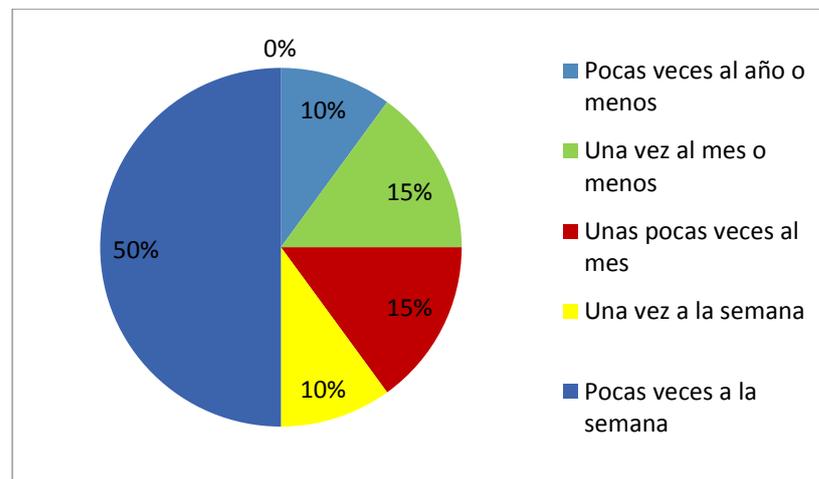
f) **Pregunta 6: Me siento frustrado en mi trabajo**

Tabla N°06
Frustración por el trabajo

		Recuento	% del N de la columna
Me siento frustrado en mi trabajo	Pocas veces al año o menos	2	10
	Una vez al mes o menos	3	15
	Unas pocas veces al mes	3	15
	Una vez a la semana	2	10
	Pocas veces a la semana	10	50
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°06
Frustración por el trabajo



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°06 muestra los resultados en relación a la frustración que sienten los trabajadores por su trabajo.

Se detectó que el 50% de los colaboradores siente que su trabajo los ha frustrado con una frecuencia de pocas veces a la semana, seguido por el 15% que considera ello unas pocas veces al mes y otro 15% que considera una vez al mes o menos sentirse de este modo.

En tanto, el 10% de los trabajadores siente ello pocas veces al año o menos.

No se registró colaborador que sienta sentirse frustrado todos los días.

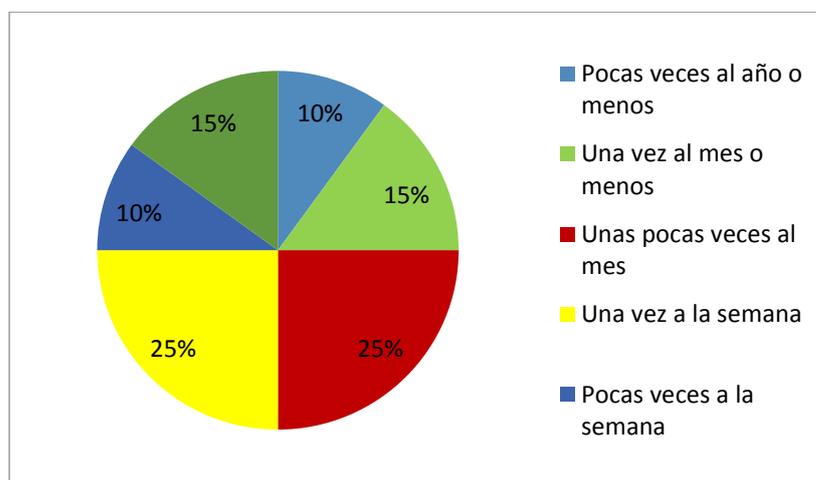
g) Pregunta 7: Creo que estoy trabajando demasiado

Tabla N°07
Trabajo en exceso

		Recuento	% del N de la columna
Creo que estoy trabajando demasiado	Pocas veces al año o menos	2	10
	Una vez al mes o menos	3	15
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	5	25
	Pocas veces a la semana	2	10
	Todos los días	3	15
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°07
Trabajo en exceso



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°07 muestra la percepción de los trabajadores en relación al trabajo en exceso.

Se detectó que el 25% afirma dicha premisa con una frecuencia de unas pocas veces al mes y otro 25% una vez a la semana.

Entre otros resultados, el 15% de colaboradores siente trabajar demasiado todos los días, y otro 15% una vez al mes o menos.

Por otro lado el 10% de trabajadores indica sentir ello pocas veces al año o menos.

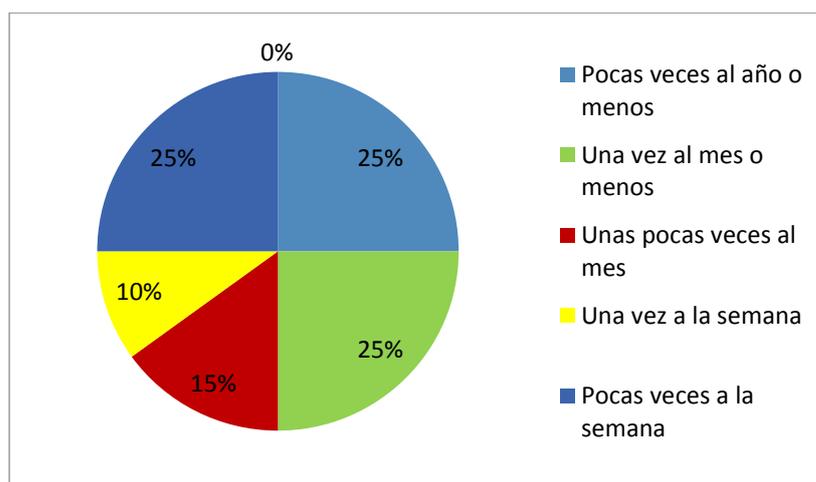
h) Pregunta 8: Trabajar directamente con las personas me produce estrés

Tabla N°08
Estrés de trabajo con personas

		Recuento	% del N de la columna
Trabajar directamente con las personas me produce estrés	Pocas veces al año o menos	5	25
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	3	15
	Una vez a la semana	2	10
	Pocas veces a la semana	5	25
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°08
Estrés de trabajo con personas



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°08 muestra los resultados de la percepción de estrés de los colaboradores de DIRECTV por trabaja directamente con personas.

Se registró que el 25% de los trabajadores considere sentirse de este modo pocas veces a la semana, otro 25% una vez al mes o menos y otro 25% pocas veces al año o menos.

Entre otros resultados, el 15% de colaboradores indica que el estrés sucede unas pocas veces al mes y otro 10% que ello sucede una vez a la semana.

No se tuvo registro alguno que indique la presencia de colaboradores que sientan ello todos los días.

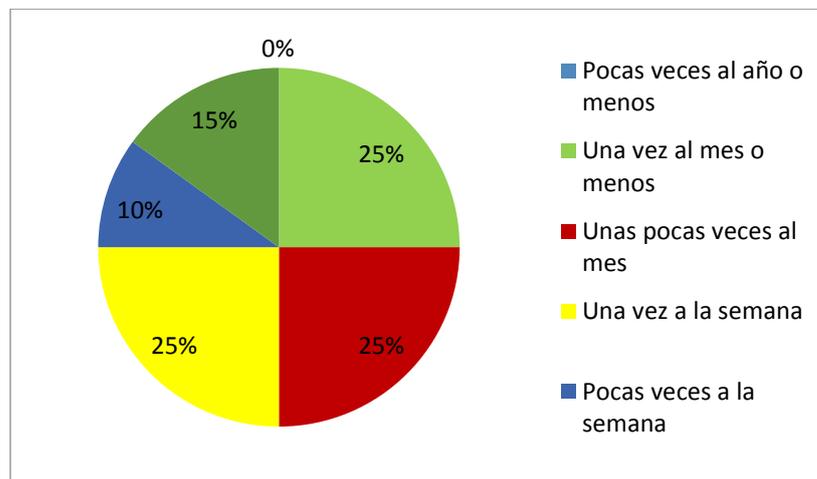
i) **Pregunta 9: Me siento acabado**

Tabla N°09
Sentirse acabado

		Recuento	% del N de la columna
Me siento acabado	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	5	25
	Pocas veces a la semana	2	10
	Todos los días	3	15
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°09
Sentirse acabado



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°09 muestra los resultados de la pregunta que tiene como objetivo determinar si el trabajador de DIRECTV se siente o no acabado.

En función de ello, el 25% de colaboradores indica sentir ello una vez a la semana, al igual que otro 25% que indica ello unas pocas veces al mes, y otro 25% que considera sentir ello una vez al mes o menos.

Un 15% de colaboradores considera sentirse acabado todos los días, y otro 10% pocas veces a la semana.

En tanto, no se tuvo registro de colaboradores que consideren sentirse acabados pocas veces al año o menos.

4.1.2 Despersonalización

a) **Pregunta 1: Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales**

Tabla N°10

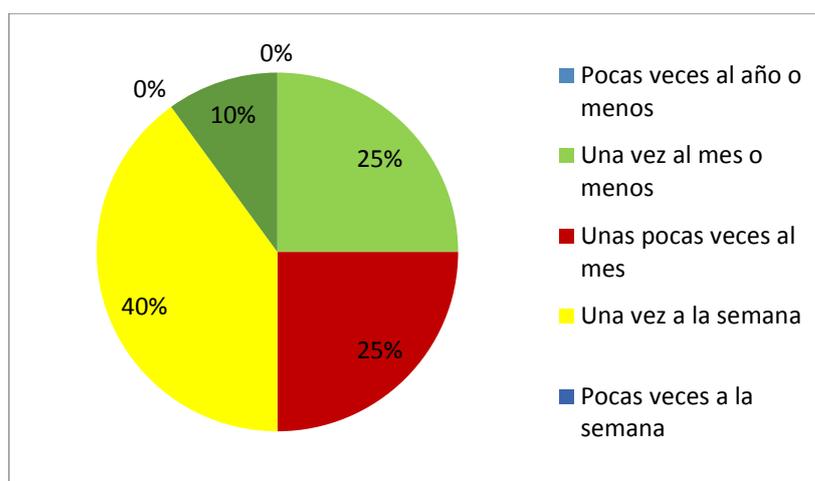
Trato a los clientes como objetos impersonales

		Recuento	% del N de la columna
Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	8	40
	Pocas veces a la semana	0	0
	Todos los días	2	10
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°10

Trato a los clientes como objetos impersonales



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°10 muestra los resultados de la primera pregunta del ítem: despersonalización, la cual se encarga de dar a conocer si los colaboradores sienten que el trato a los clientes es visionado como si fueran objetos impersonales.

El resultado más relevante revela que el 40% de colaboradores considera que una vez a la semana suelen sentir ello, mientras que el 25% indica unas pocas veces al mes y otro 25% una vez al mes o menos.

Se registró que el 10% de trabajadores indica esta afirmación con a mayor frecuencia, todos los días.

No se tiene registro de colaboradores que indiquen ello con una frecuencia de pocas veces a la semana y pocas veces al año o menos.

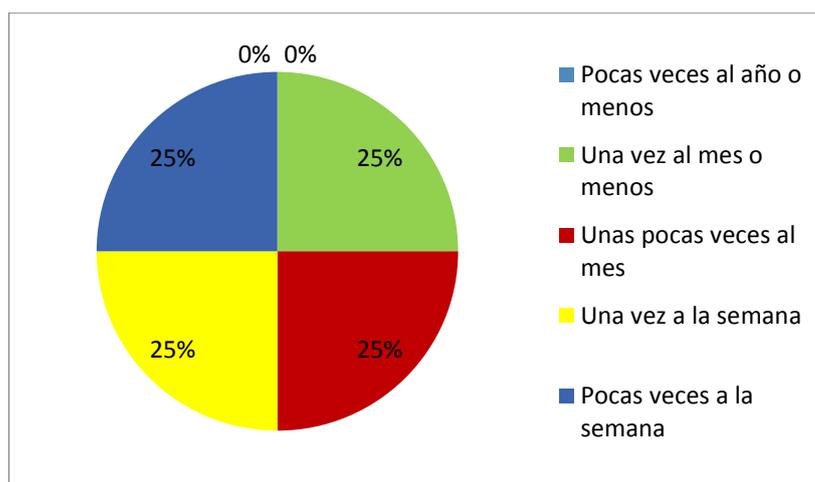
b) Pregunta 2: Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión

Tabla N°11
Insensible con la gente

		Recuento	% del N de la columna
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	5	25
	Pocas veces a la semana	5	25
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°11
Insensible con la gente



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°11 muestra que tan insensibles consideran los colaboradores que se han vuelto desde que ejercen su labor.

Los resultados se compartieron en cuatro partes iguales, donde el 25% considera sentir ello una vez al mes o menos, otro 25% unas pocas veces al mes, otro 25% una vez a la semana y finalmente otro 25% pocas veces al mes.

No se tiene registro de colaboradores que consideren ello con una frecuencia de pocas veces al año o menos ni todos los días.

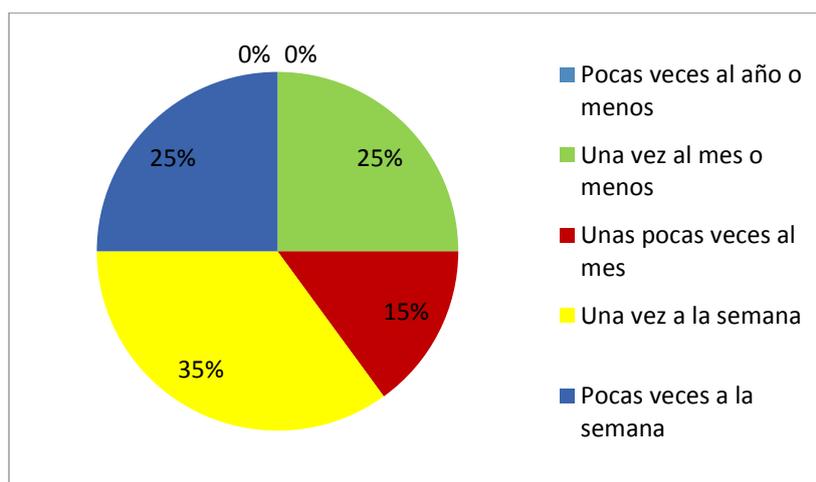
c) Pregunta 3: Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente

Tabla N°12
Preocupación por endurecimiento emocional

		Recuento	% del N de la columna
Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	3	15
	Una vez a la semana	7	35
	Pocas veces a la semana	5	25
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°12
Preocupación por endurecimiento emocional



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°12 muestra que tan preocupados se sienten los colaboradores de DIRECTV por el hecho que se estén endureciendo emocionalmente.

Los resultados muestran que el 35% de los trabajadores considera estarle sucediendo eso una vez a la semana. Le sigue el 25% que considera estarle sucediendo ello pocas veces a la semana, y otro 25% que una vez al mes o menos.

Así mismo, el 15% de trabajadores presenta una frecuencia de unas pocas veces al mes.

No se tiene registro de colaboradores que consideren esta afirmación todos los días ni pocas veces a año o menos.

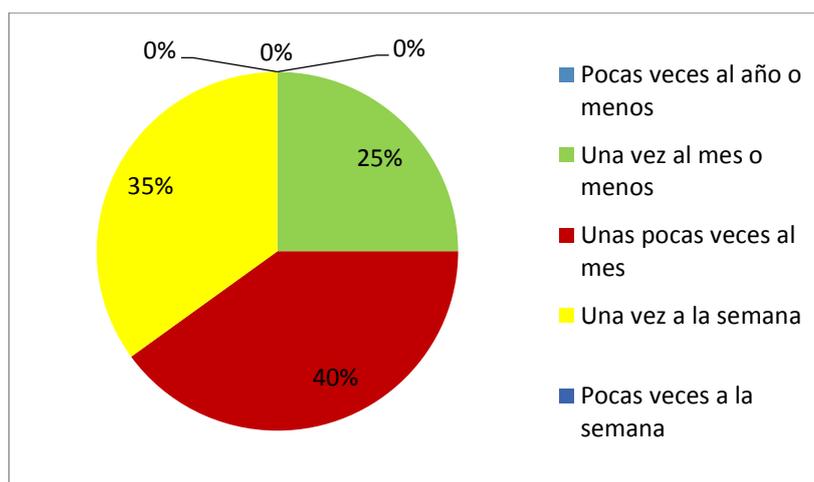
d) Pregunta 4: Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis clientes

Tabla N°13
Preocupación por los clientes

		Recuento	% del N de la columna
Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis clientes	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	8	40
	Una vez a la semana	7	35
	Pocas veces a la semana	0	0
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°13
Preocupación por los clientes



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°13 muestra si realmente a los colaboradores de DIRECTV no les preocupa lo que ocurre con algunos clientes.

Los resultados muestran que el 40% de los trabajadores considera sentir ello unas pocas veces al mes, mientras que el 35% una vez a la semana. Le sigue el 25% que considera estarle sucediendo una vez al mes o menos,

No se tiene registro de colaboradores que consideren esta afirmación pocas veces al año o menos, ni todos los días, ni pocas veces a la semana.

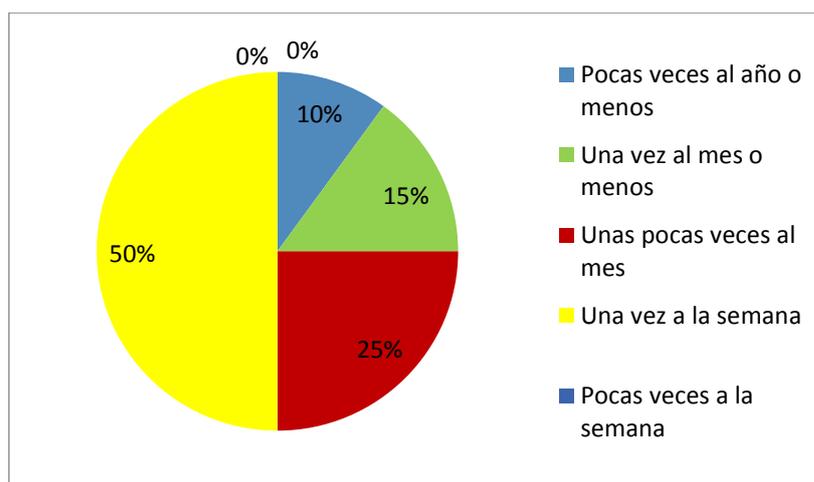
e) Pregunta 5: Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas

Tabla N°14
Culpabilidad de los clientes

		Recuento	% del N de la columna
Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas	Pocas veces al año o menos	2	10
	Una vez al mes o menos	3	15
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	10	50
	Pocas veces a la semana	0	0
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°14
Culpabilidad de los clientes



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°14 muestra cómo se sienten los trabajadores de DIRECTV en relación a la culpabilidad de los clientes por sus problemas.

Los resultados muestran que el 50% de los trabajadores considera sentir la culpa una vez a la semana.

Así mismo, el 25% de trabajadores presenta una frecuencia de unas pocas veces al mes. El 15% de colaboradores considera la frecuencia de una vez al mes o menos.

En tanto el 10% de trabajadores consideró una frecuencia de pocas veces al año o menos.

No se tiene registro de colaboradores que consideren esta afirmación todos los días ni pocas veces a año o menos.

4.1.3 Realización personal

a) Pregunta 1: Fácilmente comprendo cómo se sienten los clientes

Tabla N°15

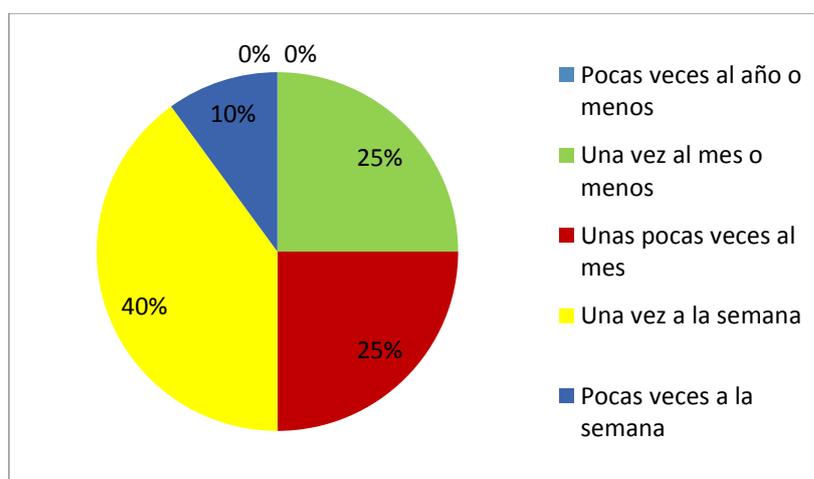
Comprensión de los clientes

		Recuento	% del N de la columna
Fácilmente comprendo cómo se sienten los clientes	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	8	40
	Pocas veces a la semana	2	10
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°15

Comprensión de los clientes



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°15 muestra los resultados del ítem: realización personal, enfocados específicamente en qué tan fácil consideran los colaboradores que comprenden como se sienten los clientes.

Los resultados muestran que el 40% de los colaboradores indica comprender a los clientes una vez a la semana. Otro 25% considera que ello sucede unas pocas veces al mes y otro 25% que ello sucede una vez al mes o menos.

En tanto, tan solo el 10% de trabajadores consideran dicha premisa pocas veces a la semana.

No se cuenta con registro de colaboradores que indiquen ello con una frecuencia diaria, ni pocas veces al año.

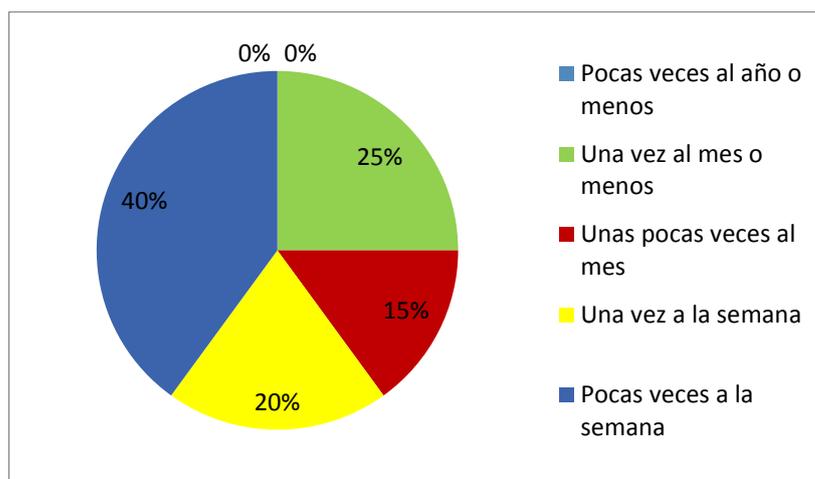
b) Pregunta 2: Trato muy eficazmente los problemas de los clientes

Tabla N°16
Trato eficaz de problemas

		Recuento	% del N de la columna
Trato muy eficazmente los problemas de los clientes	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	3	15
	Una vez a la semana	4	20
	Pocas veces a la semana	8	40
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°16
Trato eficaz de problemas



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Los colaboradores de DIRECTV encuentran que el trato a los clientes con problemas se resuelve de forma eficaz, en diferentes percepciones.

Así, la Tabla N°16 muestra que el 40% de ellos considera que ello tiene una frecuencia de pocas veces a la semana, seguido por el 25% que considera tal comportamiento una vez al mes o menos.

En tanto, el 20% de colaboradores indica sucederle una vez a la semana.

No se cuenta con registro de colaboradores que indiquen tratar eficazmente los problemas todos los días ni pocas veces al año o menos.

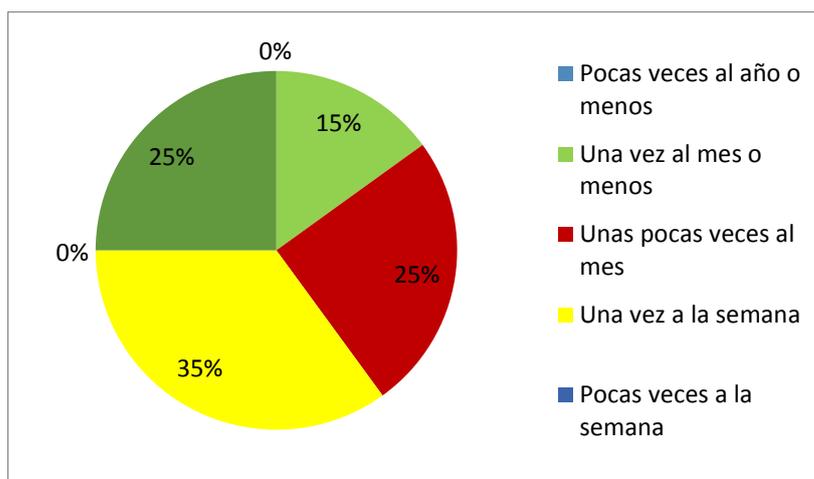
c) **Pregunta 3: Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas**

Tabla N°17
Influencia positiva del trabajo

		Recuento	% del N de la columna
Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	3	15
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	7	35
	Pocas veces a la semana	0	0
	Todos los días	5	25
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°17
Influencia positiva del trabajo



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla N°17, los trabajadores de DIRECTV consideran, en un 35% que creen estar influyendo positivamente en otras personas a través de su trabajo con una frecuencia de una vez a la semana, seguido por el 25% que consideran ello unas pocas veces al mes.

En tanto, otro 25% considera que ello le sucede todos los días.

No se tuvieron registro de colaboradores que manifiesten sentir tal influencia pocas veces a la semana, ni pocas veces al año o menos.

d) **Pregunta 4: Me siento muy activo**

Tabla N°18

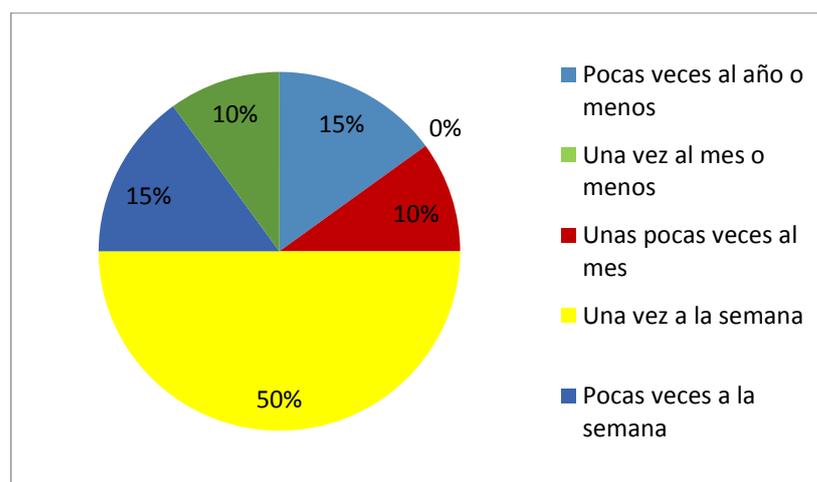
Actividad

		Recuento	% del N de la columna
Me siento muy activo	Pocas veces al año o menos	3	15
	Una vez al mes o menos	0	0
	Unas pocas veces al mes	2	10
	Una vez a la semana	10	50
	Pocas veces a la semana	3	15
	Todos los días	2	10
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°18

Actividad



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°18 muestra el nivel de actividad que consideran sentir los colaboradores de DIRECTV. De este modo, el 50% de los trabajadores indica sentirse muy activos una vez a la semana, mientras que el 15% pocas veces al año o menos, y otro 15% pocas veces a la semana.

Por otro lado, el 10% considera sentirse así todos los días, y otro 10% unas pocas veces al mes.

No se cuenta con resultados que consideren una frecuencia de una vez al mes o menos.

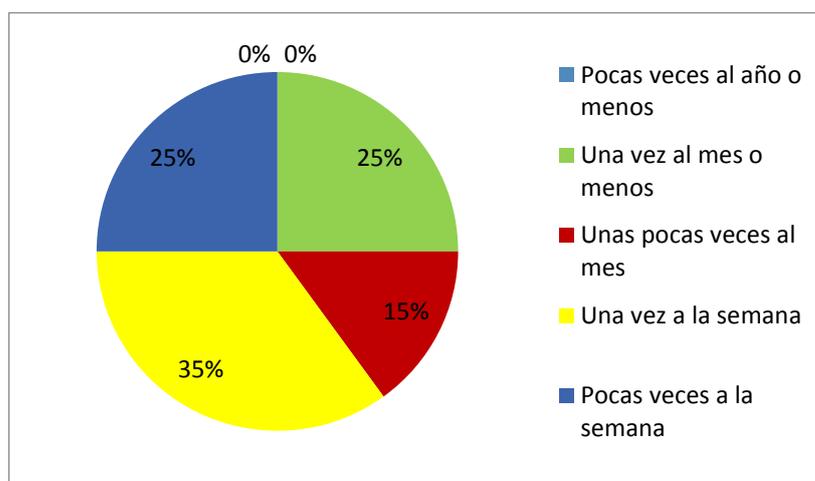
e) **Pregunta 5: Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes**

Tabla N°19
Estimulación después de trabajar

		Recuento	% del N de la columna
Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	3	15
	Una vez a la semana	7	35
	Pocas veces a la semana	5	25
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°19
Estimulación después de trabajar



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°19 muestra el estímulo que sienten los trabajadores de DIRECTV después de trabajar en contacto con los clientes.

Así, el 35% de ellos considera tal afirmación con una frecuencia de una vez a la semana, seguido del 25% que indica sucederle una vez al mes o menos y otro 25% que indica ello pocas veces a la semana.

En tanto, el 15% de colaboradores indica sentirse de esta forma unas pocas veces al mes.

Además, no se cuenta con registro de posiciones que indiquen frecuencias de pocas veces al año o menos, ni todos los días.

f) **Pregunta 6: Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis clientes**

Tabla N°20

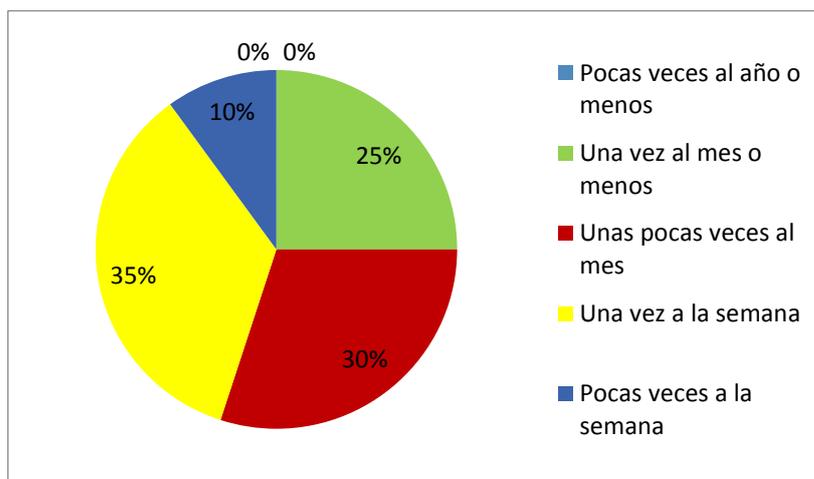
Creación de atmósfera adecuada con los clientes

		Recuento	% del N de la columna
Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis clientes	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	6	30
	Una vez a la semana	7	35
	Pocas veces a la semana	2	10
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°20

Creación de atmósfera adecuada con los clientes



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°20 muestra, que tanto los colaboradores de DIRECTV encuentran con facilidad la creación de una atmósfera relajada con sus clientes.

Los resultados muestran que el 35% de ellos consideran una frecuencia de una vez a la semana, mientras que el 30% unas pocas veces al mes.

Entre tanto, el 25% de marcaciones consideran una frecuencia de una vez al mes o menos, y el 10% pocas veces a la semana.

No se cuenta con registro de frecuencias diarias, ni pocas veces al año o menos.

g) Pregunta 7: He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión

Tabla N°21

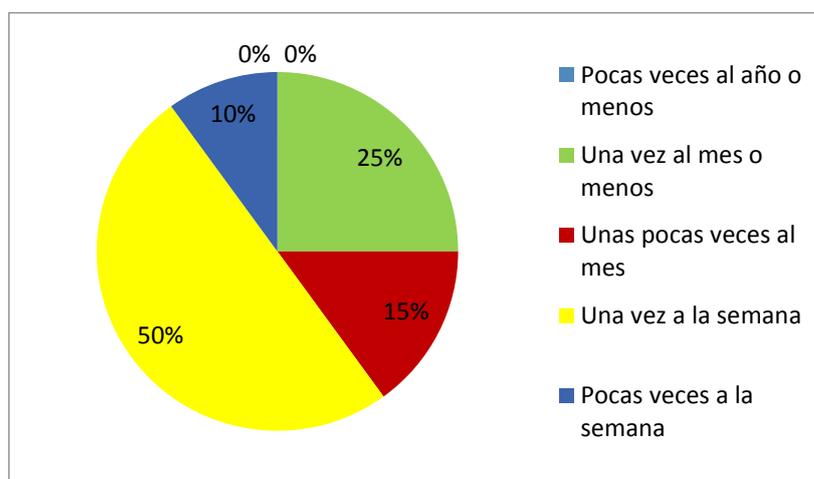
Obtención de cosas útiles en la profesión

		Recuento	% del N de la columna
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	5	25
	Unas pocas veces al mes	3	15
	Una vez a la semana	10	50
	Pocas veces a la semana	2	10
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°21

Obtención de cosas útiles en la profesión



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°21 muestra que tanto los colaboradores de DIRECTV indican haber conseguido muchas cosas útiles en su profesión, según la frecuencia de tiempo.

De este modo, los trabajadores, en su mayoría, con el 50% indican sentir ello una vez a la semana, seguido del 25% que indica una vez al mes o menos.

Entre tanto, el 15% indica que sucede dicho sentimiento unas pocas veces al mes, mientras que el 10% indica que ello se frecuenta pocas veces a la semana.

Por otro lado no existen marcaciones de frecuencias diarias ni pocas veces al año o menos.

h) Pregunta 8: En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma

Tabla N°22

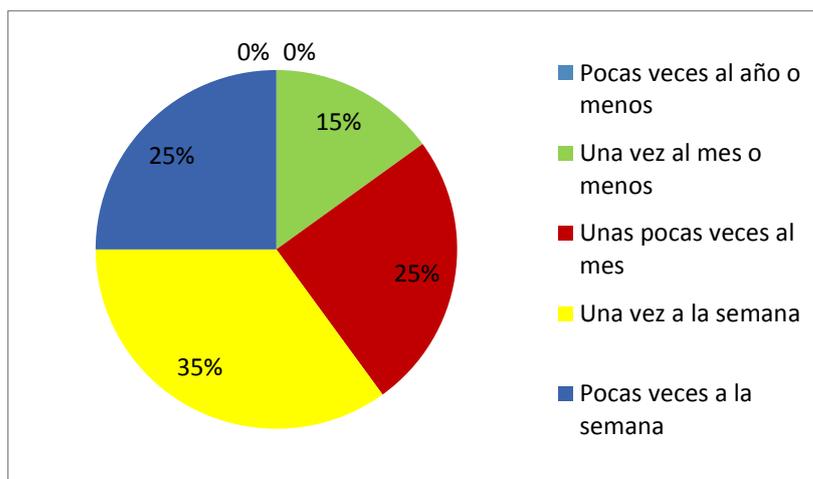
Tratamiento de problemas emocionales con calma

		Recuento	% del N de la columna
En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma	Pocas veces al año o menos	0	0
	Una vez al mes o menos	3	15
	Unas pocas veces al mes	5	25
	Una vez a la semana	7	35
	Pocas veces a la semana	5	25
	Todos los días	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°22

Tratamiento de problemas emocionales con calma



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Los trabajadores de DIRECTV, según la Tabla N°22, indican, en un 35% que en su trabajo, el trato de los problemas emocionales se realiza con mucha calma con una frecuencia de una vez a la semana.

En tanto, el 25% considera que ello sucede unas pocas veces al mes, y otro 25% que pocas veces a la semana.

Además, se registró un 15% que indica una frecuencia de una vez al mes o menos.

No se tiene registro de colaboradores que indiquen una frecuencia diaria ni pocas veces al año o menos.

4.2 NIVELES DE PRODUCTIVIDAD EN DIRECTV

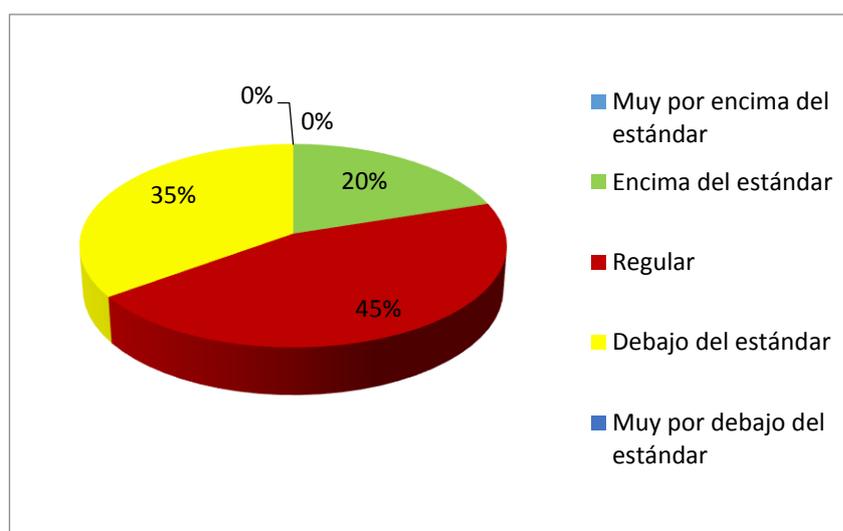
4.2.1 Ventas realizadas

Tabla N°23
Ventas realizadas

		Recuento	% del N de la columna
Ventas realizadas por trabajador	Muy por encima del estándar	0	0
	Encima del estándar	4	20
	Regular	9	45
	Debajo del estándar	7	35
	Muy por debajo del estándar	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°23
Ventas realizadas



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°23 muestra los resultados de la evaluación de la productividad de los colaboradores de DIRECTV, considerando para ello las ventas realizadas.

De este modo se tiene que el 45% de los trabajadores muestra resultados de desempeño productivo regular, mientras que otro 35%, resultados por debajo del estándar y otro 20% por encima del estándar.

No se tiene registro de trabajadores con calificaciones ni muy por debajo, ni muy por encima del estándar.

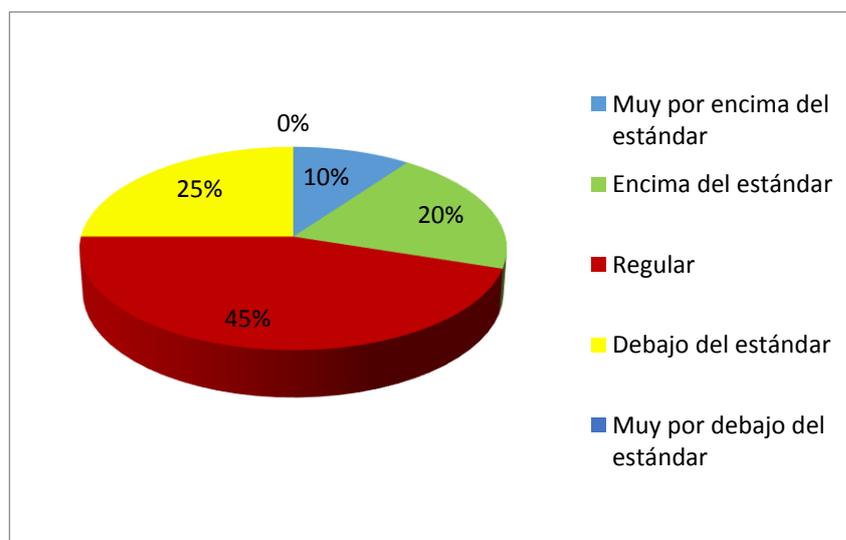
4.2.2 Número de clientes

Tabla N°24
Número de clientes

		Recuento	% del N de la columna
Número de clientes por trabajador	Muy por encima del estándar	2	10
	Encima del estándar	4	20
	Regular	9	45
	Debajo del estándar	5	25
	Muy por debajo del estándar	0	0
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°24
Número de clientes



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según la evaluación del número de clientes por trabajador, el 45% de ellos obtuvo calificaciones regulares, seguido del 25% con calificaciones debajo del estándar.

Además, el 20% de trabajadores tuvo calificaciones por encima del estándar y el 10% muy por encima del estándar.

No se cuenta con registro de trabajadores que posean calificaciones muy por debajo de estándar.

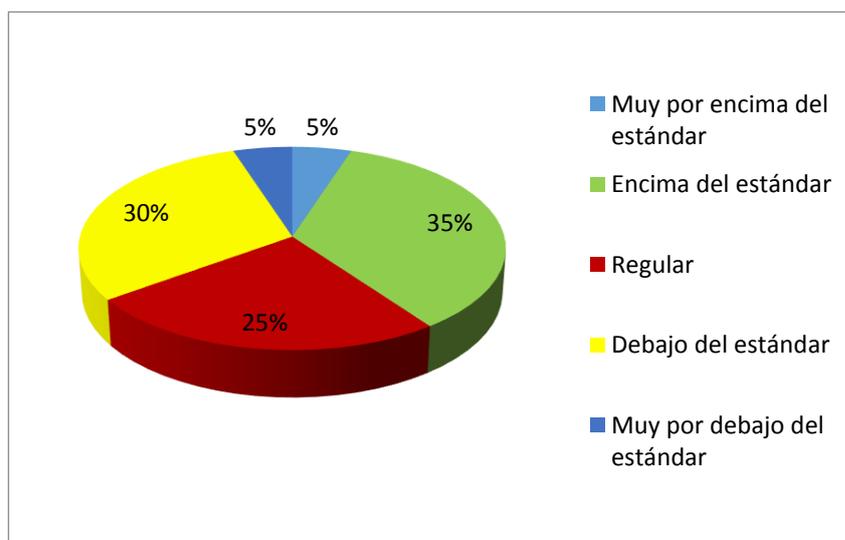
4.2.3 Cumplimiento de metas

Tabla N°25
Cumplimiento de metas

		Recuento	% del N de la columna
Cumplimiento de metas	Muy por encima del estándar	1	5
	Encima del estándar	7	35
	Regular	5	25
	Debajo del estándar	6	30
	Muy por debajo del estándar	1	5
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°25
Cumplimiento de metas



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°25 muestra los resultados de la evaluación del cumplimiento de metas por trabajador.

Los resultados muestran que el 35% de colaboradores cuenta con calificaciones por encima del estándar, seguido del 30% que está por debajo y el 25% regular.

En tanto, el 5% de trabajadores posee calificaciones muy por encima del estándar y otro 5% muy por debajo del estándar.

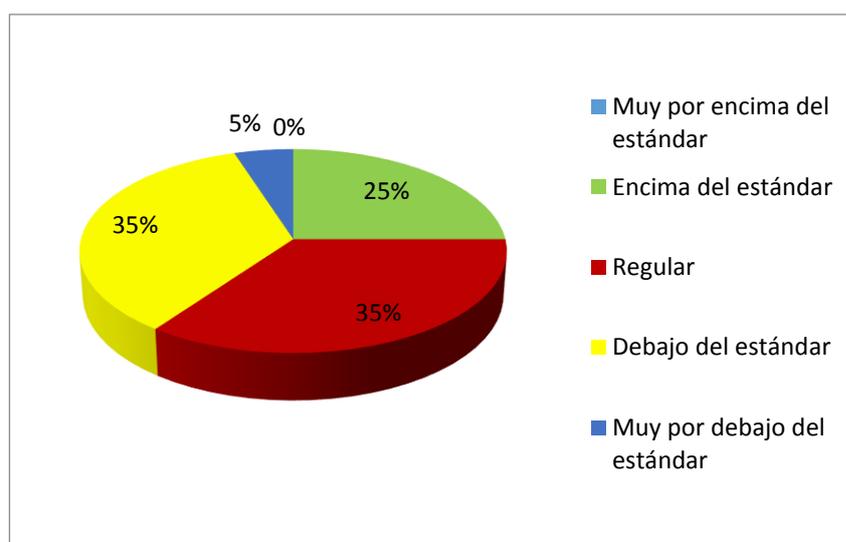
4.2.4 Tiempos utilizados por proceso

Tabla N°26
Tiempos utilizados por proceso

		Recuento	% del N de la columna
Tiempos utilizados por proceso	Muy por encima del estándar	0	0
	Encima del estándar	5	25
	Regular	7	35
	Debajo del estándar	7	35
	Muy por debajo del estándar	1	5
	Total	20	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°26
Tiempos utilizados por proceso



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N°26 muestra los resultados de la evaluación de los tiempos por proceso que invierten los colaboradores de DIRECTV.

El 35% de trabajadores posee calificativos regulares, al igual que otro 35% con calificaciones por debajo del estándar.

La mejor calificación la obtuvieron el 25% de colaboradores, quienes fueron calificados por encima del estándar, mientras que el 5% fue calificado muy por debajo del estándar.

4.3 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.3.1. Hipótesis General

A fin de comprobar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la productividad de los colaboradores de DIRECTV con su sede en la ciudad de Tacna, se utilizó el programa estadístico Statgraphics Centurion XV, el cual permitió realizar la prueba de correlación estadística, que llevó a medir si el síndrome de Burnout influye o no en la productividad laboral.

Previamente se determinó los valores de la variable independiente y dependiente a fin de ejecutar tal prueba.

Tenemos que:

Síndrome de Burnout	Productividad
Variable independiente: "X"	Variable dependiente: "Y"
4.590909091	3.75
2	2
2.909090909	3
3.954545455	3.5
4.818181818	3.75
3.909090909	4.5
1.909090909	1.75
3.5	2.75
4.590909091	3.25
2	3.75
2.909090909	2.25
3.954545455	4
4.818181818	3.5
3.909090909	3.75
1.909090909	2.25

3.5	2.5
4.590909091	3
2	3
2.909090909	2.25
3.954545455	2.25

Donde cada valor para "X" y su correlativo para "Y" corresponden a la presencia de Burnout y su respectiva productividad por colaborador.

En base a la data de cada variable se realizó la prueba estadística, obteniendo los siguientes resultados:

Coeficientes

	<i>Mínimos Cuadrados</i>	<i>Estándar</i>	<i>Estadístico</i>	
<i>Parámetro</i>	<i>Estimado</i>	<i>Error</i>	<i>T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	1.63375	0.5133	3.18284	0.0052
Pendiente	0.409039	0.143384	2.85276	0.0106

Análisis de Varianza

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	3.47451	1	3.47451	8.14	0.0106
Residuo	7.68487	18	0.426937		
Total (Corr.)	11.1594	19			

Donde:

- Coeficiente de Correlación = 0.55799
- R-cuadrada = 31.1353 por ciento
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 27.3095 por ciento
- Error estándar del est. = 0.653404
- Error absoluto medio = 0.518839
- Estadístico Durbin-Watson = 2.34173 (P=0.7797)
- Autocorrelación de residuos en retraso 1 = -0.239795

Dado los resultados, tras ajustar un modelo lineal para describir la relación entre Productividad y Burnout, la ecuación del modelo ajustado es:

$$\text{Productividad} = 1.63375 + 0.409039 \cdot \text{Burnout}$$

Así, dado que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, se concluye que **existe una relación estadísticamente significativa entre la Productividad y Burnout** con un nivel de confianza del 95.0%.

Por otro lado, el estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 31.1353% de la variabilidad en Productividad. El coeficiente de correlación es igual a **0.55799**, **indicando una relación moderadamente fuerte** entre las variables. El error estándar del estimado indica que la desviación estándar de los residuos es 0.653404.

El error absoluto medio (MAE) de 0.518839 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina

los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es mayor que 0.05, no hay indicación de una autocorrelación serial en los residuos con un nivel de confianza del 95.0%.

Estos resultados permiten **aprobar la hipótesis general**, por lo que se puede afirmar que **“El síndrome de burnout posee un alto nivel de influencia en la productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna.”**

4.3.2 Hipótesis específicas

Se presentaron dos hipótesis específicas. **La primera hipótesis específica** plantea que el síndrome de burnout posee un nivel alto de presencia en los trabajadores de DIRECTV Tacna. Los resultados indican una media de calificación de 3.46 en relación a la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores, lo cual corresponde a niveles regulares de presencia, encontrándose con frecuencias de unas pocas veces al mes. Esta hipótesis **se rechaza debido a que se detectaron niveles regulares.**

La segunda hipótesis específica plantea que los trabajadores de DIRECTV Tacna poseen un nivel de productividad alto. Los resultados permiten calcular una media de calificación de 3.03, lo cual corresponde a niveles regulares de productividad. Este hecho no guarda relación con la formulación planteada por lo que **se rechaza la hipótesis específica.**

CONCLUSIONES

1. La investigación permitió determinar la presencia de influencia del síndrome de Burnout en la productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna. Este hecho puede comprobarse dado el cálculo del valor-p el cual es menor de 0.05, hecho que permite determinar una relación estadística entre las variables, con un r-cuadrado de 31.13%, hecho que explica la variabilidad de la productividad por el síndrome de burnout.
2. Tras analizar el nivel de presencia del síndrome de burnout en los trabajadores de DIRECTV Tacna, se pudo calcular una media de calificación de 3.46, hecho que corresponde a niveles regulares de presencia, encontrándose con frecuencias de unas pocas veces al mes. La presencia de burnout se debe al cansancio emocional, la despersonalización y la ausencia de realización personal en los colaboradores.
3. El nivel de productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna posee una media de calificación de 3.03, lo cual corresponde a niveles regulares de productividad, lo cual implica que los procesos de ventas realizadas por trabajador (Activaciones), el número de clientes por trabajador, el cumplimiento de las metas y los tiempos utilizados por proceso son relativamente ejecutados en niveles estándar, ni por debajo, ni por encima de estos.

SUGERENCIAS

1. Dado que el síndrome de Burnout está presente en los colaboradores y afecta el rendimiento de los mismos, se sugiere que la Gerencia de DIRECTV ejecute un Plan de Buenas Prácticas Laborales, que incluya la ejecución de programas cuyo objetivo sea generar un ambiente de trabajo mucho más cómodo y amigable, que lleve a que el trabajo sea visto como algo agradable y no una carga. Este plan puede considerar la realización de talleres de coaching, celebración de fechas especiales, coordinación de canje de horas libres según desempeño, y otros relacionados a mejorar el clima de trabajo. Cabe indicar que eliminándose los vestigios de presencia del síndrome de burnout se podrá mejorar los niveles de productividad, los mismos que a su vez se verán reflejados en índices de crecimiento y mayor competitividad empresarial.
2. Se sugiere que la Gerencia de DIRECTV derive el trato los casos de trabajadores con presencia de burnout hacia especialistas en medicina que, además de diagnosticar su estado de salud, también realicen un seguimiento continuo a la evolución de los mismos.
3. La Gerencia de DIRECTV debe implementar programas de capacitación mensuales, cuya temática incluya la racionalización de procesos y la administración y reducción de tiempos. Ello llevará a lograr mayor número de activaciones, mayor número de clientes por trabajador, cumplir las metas encargadas y realizar los procedimientos en el tiempo indicado.

BIBLIOGRAFÍA

- Cáceres, G. (2006), Prevalencia del syndrome de burnout en personal sanitario militar. Universidad Complutense de Madrid. pp.61,189
- Scientific American Mind (2006), Ulrich Kraft, pp.28-33
- CIE-10: Clasificación Internacional de Enfermedades. Ginebra: Organización Mundial de la Salud (1994)
- Bianchi, R., Boffy, C., Hingray, C., Truchot, D., y Laurent, E. (2013). Sintomatología comparativo de burnout y la depresión. Diario de Psicología de la Salud, Cap. 18, 782-787.
- Freudenberger, HJ (1974). El agotamiento del personal. Revista de Temas Sociales, Cap. 30, 159-165.
- Maslach, C., Jackson, SE, y Leiter (1996), MP MBI: El Maslach Burnout Inventory: Manual. Palo Alto: Consultoría Psicólogos Press. Pp. 23-25
- Kristensen, TS, Borritz, M., Villadsen, E., y Christensen, KB El Inventario Burnout de Copenhague: Una nueva herramienta para la evaluación del burnout. Trabajo y Estrés, 2005, 19, 192-207 .; Shirom, A. & Melamed, S. ¿El burnout afectan la salud física? Una revisión de la evidencia. En ASG Antoniou & CL Cooper (Eds.), Compañero de Investigación de Psicología de la Salud de la organización (. Pp 599-622). Cheltenham, UK: Edward Elgar, 2005
- Sandstrom, A; Rhodin EN; Lundberg M; T Olsson; . Nyberg L. (2005) "Deterioro del rendimiento cognitivo en pacientes con sysndrome agotamiento crónico." Biological Psychology 69 (3): pp. 271-279
- Tracy, S. (2000), Convertirse en un personaje de emoción comercial. Gestión de la Comunicación Trimestral, pp. 113
- Van Dierendonck, D .; Schaufeli, WB; Buunk, BP (1998). "La evaluación de un programa de intervención burnout individuo: el papel de la desigualdad y el apoyo social". Diario de Psicología Aplicada. pp. 392-407

- Manual de la OCDE (2002). La medición de la productividad; La medición de agregados e Industria-Nivel crecimiento de la productividad.
- Maslach C. Burned-out. Human Behavior 1976; 9 (5): 16-22.

ANEXOS

ANEXO N°01

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY

El presente cuestionario fue elaborado por Maslach C. (1976), y tiene como objetivo medir el nivel de burnout presente en cada trabajador. Por favor responder cada una de las afirmaciones de acuerdo a su percepción personal.

FRECUENCIA											
1	2	3	4	5	6	7					
Nunca	Poco veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días					
Marcar con una cruz la casilla correspondiente según la numeración en la tabla anterior											
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					1	2	3	4	5	6	7
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					1	2	3	4	5	6	7
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo					1	2	3	4	5	6	7
Fácilmente comprendo cómo se sienten los pacientes					1	2	3	4	5	6	7
Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					1	2	3	4	5	6	7
Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo					1	2	3	4	5	6	7
Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes					1	2	3	4	5	6	7
Me siento quemado por mi trabajo					1	2	3	4	5	6	7

Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas	1	2	3	4	5	6	7
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	1	2	3	4	5	6	7
Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente	1	2	3	4	5	6	7
Me siento muy activo	1	2	3	4	5	6	7
Me siento frustrado en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Creo que estoy trabajando demasiado	1	2	3	4	5	6	7
Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis pacientes	1	2	3	4	5	6	7
Trabajar directamente con las personas me produce estrés	1	2	3	4	5	6	7
Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes	1	2	3	4	5	6	7
Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis pacientes	1	2	3	4	5	6	7
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	1	2	3	4	5	6	7
Me siento acabado	1	2	3	4	5	6	7
En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma	1	2	3	4	5	6	7
Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas	1	2	3	4	5	6	7

* Leyenda:

Cansancio emocional: (1,2,3,6,8,13,14,16,20)

Despersonalización: (5,10,11,15,22)

Realización personal: (4,7,9,12,17,18,19,21)

ANEXO N°02**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD**

La presente ficha debe ser llenada por el jefe inmediato superior a fin de medir el nivel de productividad del colaborador de DIRECTV en base a las funciones realizadas en la empresa.

Marcar de acuerdo a como corresponda:

Nombre del trabajador:

Puesto:

Sexo:

Edad:

ITEM DE EVALUACIÓN	Nivel obtenido de acuerdo a los estándares establecidos por DIRECTV				
Ventas realizadas por trabajador (Activaciones)	Muy por debajo del estándar	Muy debajo de estándar	Regular	Encima del estándar	Muy por encima del estándar
Número de clientes por trabajador	Muy por debajo del estándar	Muy debajo de estándar	Regular	Encima del estándar	Muy por encima del estándar
Cumplimiento de las metas	No cumple para nada	No cumple	Regular	Cumple	Cumple muy satisfactoriamente
Tiempos utilizados por proceso	Nada satisfactorio	Insatisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy satisfactorio

Observaciones: _____

ANEXO N°03
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional
¿Cuál es la influencia del síndrome de Burnout en la productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna?	Determinar la influencia del síndrome de Burnout en la productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna.	El síndrome de burnout posee un alto nivel de influencia en la productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna.		Despersonalización
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>		Realización personal
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de presencia del síndrome de bournout en los trabajadores de DIRECTV Tacna? 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiar el nivel de presencia del síndrome de bournout en los trabajadores de DIRECTV Tacna. 	<ul style="list-style-type: none"> El síndrome de bournout posee un nivel alto de presencia en los trabajadores de DIRECTV Tacna. 	VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Ventas realizadas por trabajador
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el nivel de productividad de los trabajadores de DIRECTV Tacna. 	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores de DIRECTV Tacna poseen un nivel de productividad alto. 		Número de clientes por trabajador
				Cumplimiento de las metas

Tacna?	Tacna.			
				Tiempos por proceso
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		
Tipo	Aplicada	Población	20 trabajadores	
Nivel	Correacional	Muestra	Totalidad de la población	
Diseño	No experimental / Transeccional	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
Ámbito	DIRECTV	Técnica	Encuesta	
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS		Instrumento	Cuestionario de encuesta	
<p>Los datos recolectados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos procesados en el programa computarizado SPSS XV; y con ellos se elaborarán informaciones en ilustraciones con precisiones porcentuales.</p> <p>Luego, se utilizará el método de la deducción para analizar los resultados encontrados de la realidad investigada y formular apreciaciones que servirán para contrastar las hipótesis.</p> <p>Seguidamente, se comprobarán las hipótesis con las informaciones procesadas haciendo uso del programa estadístico Statgraphics Centurion XV.</p>				