

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**El impacto del síndrome de burnout en el rendimiento Laboral en
las empresas de la ciudad de Juliaca Provincia de San Román
departamento de Puno del año 2019**

Por:

Godelino Ramos Morales
Yovana Angela Rojas Condori

Asesor:

Lic. Dante Ortiz Guillen

Juliaca, diciembre de 2019

DGI – 13 ACUERDO DE ENTENDIMIENTO ENTRE EL(LOS) AUTOR(ES) Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ACUERDO DE ENTENDIMIENTO ENTRE EL AUTOR Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Este acuerdo se establece entre el(los) autor(es) y la Universidad Peruana Unión y se registra el 03 de diciembre del año 2019 Conste por el presente documento, el Acuerdo de Entendimiento entre **Godelino Ramos Morales** Identificado con DNI: 47637501, nacionalidad: peruano domiciliado en: Jr. Cabanillas Mz-C Lt-17.

Yovana Angela Rojas Condori, identificado con DNI: 74563178, nacionalidad: Peruana, domiciliado en Urb. Los Incas Mz-D Lt-11, autor/autores del trabajo de investigación titulado El impacto del síndrome de burnout en el rendimiento Laboral en las empresas de la ciudad de Juliaca provincia de San Román departamento de Puno del año 2019

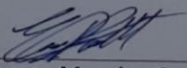
A quien (es) en adelante se le(s) denominará EL(LOS) AUTOR(ES); y de la otra parte UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, con R.U.C. N° 20138122256, con domicilio legal en Villa Unión-Ñaña, altura del Km. 19 de la Carretera Central, distrito de Lurigancho-Chosica, provincia y departamento de Lima, a quien en adelante se le denominará LA UNIVERSIDAD, representada por su Rector Dr. Gluder Quispe Huanca, identificado con D.N.I. N° 01339095, quien señala el mismo domicilio de su representada, facultada según nombramiento y poder otorgados en sesión ordinaria de la Asamblea Universitaria del 30 de noviembre del 2017.

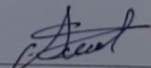
Yo (Nosotros) EL(LOS) AUTOR(ES), reconozco (reconocemos) haber leído y comprendido los términos de licencia que acompañan a este documento y forman parte del mismo y estoy (estamos) de acuerdo en aceptar las condiciones en ellos expuestos:

- **Parte 1:** Términos de la licencia otorgada a LA UNIVERSIDAD para la publicación de las obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional.
- **Parte 2:** Términos de licencia Creative Commons para publicación de obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD.

Además, como autor(es) original(es) de la obra, es de mí (nuestra) competencia:

- Estar en contacto con la dirección del Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD en lo referente al contenido y asuntos informáticos.
- Proporcionar la información necesaria para crear y mantener las colecciones.
- Aceptar colaborar en lo referente a su situación, según lo requiera el CRAI de LA UNIVERSIDAD.


Ramos Morales Godelino
goramo.1992@gmail.com


Rojas Condori Yovana A.
rc.angela98@gmail.com

LA UNIVERSIDAD

Nota:

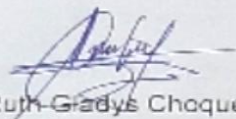
- El presente documento, está basado en el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor, actualmente vigente en el Perú, publicado el 24 de abril de 1996, y sus normas modificatorias.
- Los artículos señalados de la forma "Leer el artículo", sirven únicamente como guía para el lector. Se recomienda leer todo el Decreto Legislativo.

El impacto del síndrome de burnout en el rendimiento Laboral en las
empresas de la ciudad de Juliaca Provincia de San Román
departamento de Puno del año 2019.

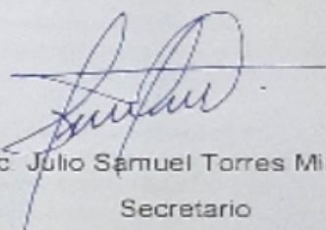
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para Optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales

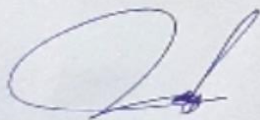
JURADO CALIFICADOR



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco
Presidente



Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Secretario



Mg. Amed Vargas Martinez
Vocal



Lic. Dante Ortiz Guillen
Asesor

Juliaca, 03 de diciembre de 2019

El impacto del síndrome de burnout en el rendimiento Laboral en las empresas de la ciudad de Juliaca Provincia de San Román departamento de Puno del año 2019

The impact of burnout syndrome on work performance in companies in the city of Juliaca Province of San Román, Puno department of the year 2019

Ramos Morales Godelino ^{a *}, Rojas Condori Yovana Angela^b

^aUniversidad Peruana Unión-goramo.1992@gmail.com

^bUniversidad Peruana Unión-rc.angela98@gmail.com

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los gerentes generales de las distintas empresas de la ciudad de Juliaca provincia de San Román departamento de Puno del año 2019; con el fin de tener resultados descriptivos que permitan identificar el problema, y a partir de esto establecer estrategias en los gerentes generales de distintas empresas de la ciudad de Juliaca, que beneficien al talento humano y a las empresas en general. La investigación es correlacional, se aplicó la técnica del cuestionario estructurado, el cual consta de 21 ítems, valorados en una escala de Likert del 1 – 3. En los resultados obtenidos del síndrome de burnout podemos ver que el 51,1 % es alta y que el rendimiento laboral es bajo en un 20.8%, y un 44,7% es intermedia. Por lo cual podemos ver que el rendimiento laboral en los gerentes generales de las distintas empresas comerciales de Juliaca es muy baja en consecuencia el síndrome de burnout impactó en un 97,9% en los gerentes pero solo el 74,2% es afectada en la realización de sus funciones (rendimiento laboral), entonces podemos concluir que el síndrome de burnout si tiene un impacto alto en el rendimiento laboral de los colaboradores de las empresas de la ciudad de Juliaca, por consiguiente es necesario tomar medidas de prevención y estrategias para reducir el impacto del síndrome de burnout en los gerentes generales de las empresas comerciales de Juliaca.

Palabras clave: Burnout; Rendimiento Laboral; Agotamiento Laboral; Empresas; Gerentes.

Abstract

The objective of the present investigation is to determine the relationship of burnout syndrome in the labor performance of the general managers of the different companies of the city of Juliaca province of San Román, department of Puno of the year 2019; in order to have descriptive results that allow to identify the problem, and from this establish strategies in the general managers of different companies of the city of Juliaca, which benefit human talent and companies in general. The research is correlational, the structured questionnaire technique was applied, which consists of 21 items, valued on a Likert scale of 1 - 3. In the results obtained from burnout syndrome we can see that 51.1% is high and that work performance is low by 20.8%, and 44.7% is intermediate. Therefore, we can see that the labor performance in the general managers of the different commercial companies of Juliaca is very low, consequently the burnout syndrome has a 97.9% impact on the managers but only 74.2% is affected in the performance of its functions (work performance), then we can conclude that the burnout syndrome has a high impact on the work performance of the employees of the companies of the city of Juliaca, therefore it is necessary to take prevention measures and strategies to reduce the impact of burnout syndrome on the general managers of Juliaca's commercial companies.

Keywords: Burnout; Labor Performance; Exhaustion, Companies; Managers.

1. Introducción

1.1. Descripción de la situación problemática

En las empresas de la ciudad de Juliaca los trabajadores, así como los directivos tienen un alto grado de síndrome de burnout con la cual se ven afectados en su puesto de trabajo, por lo tanto el trabajo de investigación busca minimizar los problemas para así tener una buena eficiencia en el trabajo.

Problema General

¿Cuál es la relación del síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los gerentes generales en las empresas de la ciudad de Juliaca provincia de San Román departamento de Puno del año 2019?

1.2. Objetivo

Determinar la relación del síndrome de burnout en el rendimiento laboral en las empresas de la ciudad de Juliaca provincia de San Román departamento de Puno del año 2019.

1.3. Justificación

La importancia de estudiar el Síndrome de Burnout en las empresas u organizaciones, viene junto a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como también la necesidad de preocuparse por las empresas de la ciudad de Juliaca más en la calidad de vida que se ofrece a los gerentes generales como son directivos de alta dirección, administrativos y operativos. En la actualidad resulta muy necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia y eficiencia de una organización u empresa en la cual laboramos.

El síndrome laboral como también llamada estrés laboral constituye una temática muy importante en la psicología contemporánea. Al conocer la posible prevalencia del estrés laboral en los trabajadores de las empresas de la ciudad de Juliaca, la cual nos va a permitir realizar estrategias de intervención para así, implementar programas de implementación en la organización, que el síndrome de Burnout se relaciona con una variedad de problemas de salud en la esfera física, psicológica, social y espiritual que comprometen la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios.

1.3.1. Burnout

El Síndrome de Burnout o estrés laboral, la que también es conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los colaboradores.

1.3.2. Características del puesto y el ambiente del trabajo

En las organizaciones o empresas, es la que se debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del síndrome de burnout. Corresponde a ello la formación de los colaboradores, disminuir y dejar bien claro el organigrama para que no surjan problemas, formar horarios, vacaciones, etc. Debe funcionar como un pilar de los empleados y no como elemento de pura presión la cual nos lleva al síndrome. La mayor causa del síndrome de burnout es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el sitio de trabajo es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre los trabajadores mismos. Según los expertos el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome de burnout dentro de la empresa.

1.3.3. La antigüedad profesional

En la antigüedad de los empleados es la cantidad de tiempo laboral que lleva la persona en la empresa. Existen empresas que cuando el empleado llega a cierta cantidad de años en el trabajo, que pueden ser entre 20 a 25 años, le otorgan la jubilación. El síndrome de burnout puede afectar también a los

colaboradores que llevan trabajando años en la empresa, aunque puede ser relativo, ya que existen personas que llevan trabajando poco tiempo en una organización puede padecer ser también del síndrome de burnout por diferentes factores.

1.3.4. La incorporación de nuevas tecnologías dentro de la empresa

En las tecnologías pueden producir cambios en los trabajos, en el caso de las empresas de la ciudad de Juliaca. Se hizo una encuesta a cada trabajador donde se vio que los trabajadores no tenían una buena información acerca de los programas que pueden favorecer a la empresa. Pero en otras empresas la demanda que plantea las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre las cuales se puede mencionar: La necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño.

1.3.5. La estructura y el clima organizacional

La estructura organizacional de las empresas es como el marco que se desenvuelve la empresa, en donde se divide el trabajo en tareas, funciones o roles en el cual comprenden la jerarquía que esta tenga, las líneas de autoridad, comunicación, los procedimientos, toma de decisiones, formalización de requerimientos y procedimientos, la mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de burnout, ya que las tareas se encuentran sub divididas por varios miembros de la organización, lo cual puede tener problemas de coordinación, control y comunicación. En el caso de las empresas de la ciudad de Juliaca. Es de tamaño grande y las decisiones son tomadas desde la cúspide de la jerarquía, por lo tanto es una organización compleja.

1.3.6. Retroalimentación

En la retroalimentación es muy necesario en la realización de algunas funciones, es un aspecto muy valorado, ya que permite ver lo contrario y favorable en las propias acciones, además de ofrecer una información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño de los colaboradores lo cual hace que el individuo presente mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajo de agotamiento emocional, que aquellos que ocupan puestos en donde la retroalimentación falta o es insuficiente.

1.3.7. Las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonal de forma habitual valorada en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los factores básicos en los colaboradores de las empresas. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros colaboradores en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas o negativas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce altos niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

1.3.8. Salario

También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

1.3.9. Rendimiento laboral

El rendimiento laboral es el comportamiento del colaborador en la empresa en la búsqueda de los objetivos, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos fijados, también se consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades

que interactúan con la naturaleza del trabajo y de las empresas para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las empresas.

1.3.10. Presentación personal

Viste el uniforme completo, buen aseo personal dentro de las empresas de la ciudad de Juliaca, lleva el calzado limpio, tiene una postura apropiada, también mantiene su área de trabajo limpio.

1.3.11. Actitud en el trabajo

En la actitud cordial y de servicio dentro de las empresas de la ciudad de Juliaca, se comunica y se da a entender adecuadamente, seriedad, muestra interés por el trabajo, trabaja con enfoque preventivo.

1.3.12. Uso de herramientas de trabajo

Buen uso de los aparatos electrónicos en la empresa, cuida bien las herramientas entregadas por las empresas de la ciudad de Juliaca, mantiene en buen estado su herramienta de trabajo.

2. Antecedentes

Martinez (2009). El síndrome burnout es una reacción emocionalmente negativa activada en las personas, en respuesta a dificultades encontradas dentro del lugar de trabajo.

Ramírez & Lee (2011). El síndrome de burnout puede ser “contagioso”, y perpetuarse en un entorno laboral a través de interacciones informales en el trabajo.

Morales (2006). La falta de comunicación, el inadecuado espacio físico, el trato inoportuno a los empleados afecta a que estos se sientan tensionados y provoque estrés entre compañeros, además que se evidencia conflictos laborales.

Los altos niveles de responsabilidad en cuanto a las funciones afectan a la toma de decisiones, al existir esta dificultad el empleado se estresa y siente una presión en las funciones que realiza, además que esto provoca una disminución el rendimiento laboral (Ítalo & Frías, 2015).

Hay que tomar en cuenta que el factor humano juega un papel muy importante al momento de marcar la diferencia, si no se le da la importancia necesaria, la productividad, excelencia, la eficiencia se verán afectados (Educaci, 2013).

En esta investigación se busca conocer cuál es el impacto del síndrome de burnout en el rendimiento Laboral en las empresas de la ciudad de Juliaca provincia de San Román departamento de Puno del año 2019.

Cuando las empresas establecen metas lo realiza con el fin de generar mayor productividad de parte de los colaboradores, para ello es necesario implementar un plan estratégico y con ello un concepto de riesgos psicosociales (Acabal & Previo, 2014).

Ahora, dentro de una organización existen conflictos, confusiones, presiones que provocan grandes cargas de tensión las cuales se manifiestan en un estado de estrés continuo (Arias,2003). Se pretende contrastar (introducirle más) se enfoca en el personal.

El síndrome de burnout es muy significativo en el impacto del síndrome de burnout en el rendimiento laboral en las empresas de la ciudad de Juliaca provincia de San Román departamento de Puno del año 2019. El objetivo de esta investigación es determinar el síndrome de burnout y el impacto en el rendimiento laboral en las empresas de la ciudad de Juliaca provincia de San Román departamento de Puno del año 2019.

3. Método

3.1. Tipo de investigación

La fuente de información requerida para el desarrollo de la investigación proviene directamente de los 17 gerentes generales de diferentes empresas de la ciudad de Juliaca de la provincia de San Román, Por ende la presente investigación es de tipo correlacional.

3.2. Diseño

El diseño de investigación es de campo. Según, Hernández, Méndez, & Contreras (2014). La investigación de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

El diseño de investigación, se expresará de la siguiente manera.

Denotación:

M  O

M = Muestra de personas del total de habitantes de los gerentes generales de las empresa comerciales, Juliaca.

O = Información relevante obtenida

Donde “M” representa la muestra de estudio del total de los gerentes de las empresas dela ciudad de Juliaca.

Donde “O” representa a la Información relevante obtenida (personas encuestadas)

3.3. Población y Muestra

Para los efectos de la presente investigación, la población estuvo constituida por 17 gerentes generales de alta dirección de distintas empresas de la ciudad de Juliaca de la provincia de San Román.

3.4. Muestra

Se tomó a los a los 17 gerentes generales, entre las cuales son el 100% de las empresas comerciales de la ciudad de Juliaca.

Calculo del tamaño de la muestra

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

Z= Margen de confiabilidad

P= Probabilidad de éxito. (1-p= Probabilidad de fracaso)

Q= Error de estimación de la media de la muestra de la población

D= Error de estimación

N= Tamaño de la población (17).

3.5. Técnica de Recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta de 21 preguntas con alternativas, que se aplicaron dentro de las empresas escogidas. La herramienta utilizada para el análisis de datos y obtención de resultados fue el SSPSS 22

3.6. Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario de 21 preguntas con alternativas, que se aplicaron en las empresas escogidas.

4. Resultados

Para las empresas de Juliaca del año 2019, específicamente para el personal administrativo contratado, se determinó insatisfacción y desmotivación ante la remuneración percibida por este personal y la notoria presencia de inestabilidad laboral que circunda, lo que permite concluir que se registra una situación

problemática que atenta contra las empresas y su buen funcionamiento y que debe ser solventada en el mediano y largo plazo para no perjudicar el desarrollo de las empresas de la ciudad de Juliaca.

En esta investigación se busca conocer el impacto del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los gerentes generales en las empresas de la ciudad de Juliaca provincia de San Román departamento de Puno del año 2019. Las empresas. Cuando la organización establece metas lo realiza con el fin de generar mayor productividad de parte de los colaboradores, para ello es necesario implementar un plan estratégico y con ello un concepto de riesgos psicosociales

Tabla 1

Distribución por género de los gerentes generales de las distintas empresas comerciales de la ciudad de Juliaca

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	MASCULINO	11	89,4	89,4	89,4
	FEMENINO	6	10,6	10,6	100,0
	TOTAL	17	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Según, la tabla 1, el 89.4% es de los encuestados es de género masculino y el 10.6% es de género femenino.

Tabla 2

Distribución por edad de los gerentes generales en las empresas comerciales de la ciudad de Juliaca del año 2019

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	21 A 26	7	46,8	46,8	46,8
	27 A 31	5	29,8	29,8	76,6
	32 A 36	3	19,1	19,1	95,7
	37 A 40	2	4,3	4,3	100,0
	TOTAL	17	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Según, la tabla 2 podemos ver que el 46,8 % son de 21-26 años, el 29.8% son de 27-31 años, el 19.1% son de 32-36 años y el 4.3% son de 37-40 años de edad.

Tabla 3

Estado civil de los gerentes generales en las empresas comerciales de la ciudad de Juliaca del año 2019

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	CASADO	10	46,8	46,8	46,8
	SOLTERO	6	36,2	36,2	53,2
	VIUDO	1	17,0	17,0	100,0
	TOTAL	17	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Según, la tabla 3 podemos que el 46.8% son casados, el 36.2% son solteros y el 17% son viudos.

Tabla 4
Niveles de Burnout en los gerentes

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VALIDO	BAJO	3	2,1	2,1	2,1
	INTERMEDIO	5	46,8	46,8	48,9
	ALTO	9	51,1	51,1	100,0
	TOTAL	17	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Según, la tabla 4 podemos ver que el 51,1 % es alto, 46,8% es intermedia y el 2,1% es baja.

Tabla 5
Niveles del Rendimiento Laboral de los Gerentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
VALIDO	ALTO	11	20,8	20,8	25,5
	INTERMEDIO	4	44,7	44,7	70,2
	BAJO	2	29,5	29,5	100,0
	TOTAL	17	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Según, la tabla 5 podemos ver que el 20.8% es alto, el 44.7% es intermedia y el 29.5% es baja.

Tabla 6
Niveles de relación del síndrome de burnout en el rendimiento laboral

RENDIMIENTO LABORAL	SINDROME DE BURNOUT
74,2%	97,9%

Fuente: Elaboración propia.

Según, la tabla 6 Podemos ver que el síndrome de burnout afecto un 97,9% en los gerentes, pero solo el 74.2% es afectada en su rendimiento laboral.

5. Discusión

Según, Martínez (2009). El síndrome burnout es una reacción emocionalmente negativa activada en las personas, en respuesta a dificultades encontradas dentro del lugar de trabajo por lo cual la investigación realizada avala lo dicho por Martínez.

Según, Ramírez & Lee (2011). El síndrome de burnout puede ser “contagioso”, y perpetuarse en un entorno laboral a través de interacciones informales en el trabajo y la investigación realizada confirma que el síndrome de burnout es contagioso.

Según, Morales (2006). La falta de comunicación, el inadecuado espacio físico, el trato inoportuno a los empleados afecta a que estos se sientan tensionados y provoque estrés entre compañeros, además que se evidencia conflictos laborales como también la investigación realizada confirma lo dicho por Morales.

6. Conclusiones

En conclusión se analizaron 17 cuestionarios que corresponden al 100 % de los gerentes. La población Estudiada incluía 6 mujeres y 11 hombres. En los cuales los resultados de las encuestas será importante en

el momento de realizar algún tipo de comparación en el resultado de las dimensiones entre hombres y mujeres, sin embargo es de aclarar que el tamaño de la muestra es muy diferente porcentualmente lo que puede sesgar algún tipo de correlación entre las variables y el género por lo cual se logra identificar que los gerentes de las empresas de la ciudad de Juliaca del año 2019,

Las cuales en la relación del síndrome de Burnout es alto en su rendimiento laboral, por si es de vital importancia que se generen estrategias orientadas a fortalecer el vínculo de los colaboradores de las empresas, disminuir los estresores tanto organizacionales como psicosociales, promover estímulos y perfiles adecuados para la que el trabajador se sienta realizado y satisfecho con su ejercicio laboral y profesional.

En las encuestas realizadas a los gerentes tenemos como resultado un alto índice del síndrome de burnout el cual es un 51,1 % es alto, 46,8% es intermedia, 2,1% es baja. Con lo que podemos asumir que en las empresas de la ciudad de Juliaca en el año 2019 los colaboradores tienden a sufrir mucho del síndrome de burnout.

En el rendimiento laboral es alto 20.8%, 44,7% es intermedia 29,5% es baja podemos ver que el rendimiento laboral en las empresas de la ciudad de Juliaca del año 2019 si es afectada en sus funciones.

En conclusión podemos ver que en los gerentes de la ciudad de Juliaca el impacto del síndrome de burnout efecto 97,9% en los colaboradores pero solo el 74,2% es afectada en la realización de sus funciones, con lo que podemos asumir que el síndrome de burnout si impacto negativamente a los colaboradores de las empresas, por consiguiente es necesario tomar medidas de prevención y estrategias para reducir el impacto del síndrome de burnout dentro de las empresas de la ciudad de Juliaca del año 2019.

7. Recomendaciones

La recomendación para las gerentes generales de las empresas comerciales de la ciudad de Juliaca seria las siguientes:

Tener de vacaciones; los líderes de los equipos tenemos que hacer todo lo posible para que los miembros del equipo tomen sus vacaciones por lo menos dos veces durante el año, porque de que sirven para descansar, también para despejarse y sobre todo para cargarse de energía, que es básica para tener fuerza tanto en la parte física como en la emocional para poder concluir las tareas asignadas así como los objetivos organizacionales.

Trabajo de integración; el empleado quemado, que está a punto de fundirse, se empieza a aislar del resto del grupo, la agresividad es su medio de defensa y su productividad empieza a disminuir. Lo que tenemos que hacer es efectuar una labor de equipo para volver a integrarlo, tal vez salir a comer, tener charlas constantes y preguntarle sobre su estado de ánimo y recomendarle que por las tardes realice ejercicios de relajación como yoga, natación o pilates, para que empiece a soltar toda la tensión acumulada y en algunos casos podemos sugerir un tratamiento con el psicólogo de la empresa o uno externo para que le pueda ayudar en la parte emocional que es por donde pasa la mayor parte del problema.

Balancear las cargas de trabajo; debemos identificar cuando le estamos cargando la mano a uno de los integrantes del equipo, pues a veces pensamos que por su gran habilidad, inteligencia, capacidad, a su falta de decisión para decir no a las constantes tareas que le son asignadas, que lo único que provocaremos es que se harte y terminemos quemándolo. La forma de darle vuelta a esta situación es a través de una buena distribución de las cargas de trabajo para que no se concentren en unos cuantos elementos del grupo.

Crear incentivos; debido a que la aparición del burnout en las empresas es porque el empleado siente poca satisfacción a nivel laboral y como consecuencia aparece la frustración, tenemos que crear una serie de incentivos como bonos, premios, llevarlos a comer y pagar la cuenta, reconocer su esfuerzo, verificar cuándo fue su último incremento de sueldo, encontrar formas de mantenerlos motivados y no sea un gran peso el asistir al trabajo.

Agradecimiento

Me gustaría agradecer a todas aquellas personas que me ayudaron a colaborar en la realización del presente trabajo. En primer lugar a Dios, a mis compañeros de investigación. También, deseo destacar el apoyo recibido de mis docentes y asesores de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana unión filial Juliaca. Sin la ayuda de estas personas no hubiera podido lograr este trabajo de investigación.

Referencias

- Acabal, M. R. G., & Previo. (2014). Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango). “Estrés Y Desempeño Laboral” (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango).
- Arias, C. S. (N.D.). Estres Laboral. 2003.
- Educaci, D. E. L. A. (2013). “El Síndrome De Burnout (Deterioro Profesional) y Su Impacto En El Rendimiento Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.
- Ítalo, A., & Frías, G. (2015). Tema : “El Estrés Laboral y Su Incidencia En La Productividad De La Empresa Comercial Y Constructora Romero.
- Martinez, E. F. (2009). Estrés Percibido, Estrategias De Afrontamiento Y Sentido De Coherencia En Estudiantes De Enfermería: Su Asociación Con Salud Psicológica Y Estabilidad Emocional, 1–474.
- Martínez Pérez, Anabella (2010). El Síndrome De Burnout. Evolución Conceptual Y Estado Actual De La Cuestión. Vivat Academia. Nº 112. Septiembre. 2010.
- Morales, G. G. (2006). Estrés Laboral, Afrontamiento y Sus Consecuencias:
- Na, U., Me, L. D. E., & Home, E. Y. (2012). Instit Uto Po Edicina Y Home Ausas, Impac To Del L Estré Es Sob Bre La “ Ca Y Dese Moriana Elvira,
- J. A. & Herruzo Cabrera, J. (2004). Estrés Y Burnout En Profesores. International Journal Of Clinical And Health Psychology, 4(3) 597-621. Recuperado De Empeño Puesta A De At Enuac Ción En N Traba Ores De In [Http://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=33740309](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740309)
- Olivares-Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., & Macíasepúlveda, F. (2014).40.Da Silva J, Luiz Lima, Dias Ac, Teixeira Lr. Discussão Sobre As Causas Da Síndrome De Burnout E Suas Implicações À Saúde Do Profissional De Enfermagem/Discusión Sobre Las Causas Del Síndrome Burnout Y Sus Implicaciones Para La Salud Del Personal De Enfermería.
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S.-L. (2011). Síndrome De Burnout Entre Hombres Y Mujeres Medido Por El Clima Y La Satisfacción Laboral. *Polis (Santiago)*, 10(30), 431–446. [Http://Doi.Org/10.4067/S0718-65682011000300020](http://doi.org/10.4067/S0718-65682011000300020)
- Salgado, P. M. (2008). Estrés En Ejecutivos De Medianas Y Grandes Empresas Mexicanas: Un Enfoque De Desarrollo Humano Organizacional, 24(108).
- Paola Tejada, Viviana Gómez. Factores Psicosociales y Laborales Asociados Al Burnout De Psiquiatras En Colombia. Revista Colombiana De Psiquiatría 2009 Volumen Número 38.
- Gloria Gema Cáceres Bermejo. Prevalencia Del Síndrome Del Burnout En Personal Sanitario Militar. Memoria Para Optar Al Grado De Doctor. Universidad Complutense De Madrid. 2006.
- Rebeca Del Consuelo Zumarraga, Jorge Mauricio García, Lupe Bernarda Yépez. Prevalencia Del Síndrome De Burnout En Médicos De Tres Hospitales De Quito. Febrero Y Julio De 2006.
- Olivar C, González S, Martínez Mm. Factores Relacionados Con La Satisfacción Laboral y El Desgaste Profesional En Los Médicos De Atención Primaria De Asturias. *Atención Primaria* 2003; 22: 352-59.
- De La Fuente L, De La Fuente E. Burnout y Satisfacción Laboral. *Indicadores De Salud Laboral En El Ámbito Sanitario. Clínica Y Salud* 2005; 8: 481-94.
- Richardsen Y Burke, Mira J, Vitaller J, Buil J. Satisfacción y Estrés Laboral En Médicos Generalistas Del Sistema Público De Salud. *Atención Primaria* 2004; 14: 1135-1140
- De Pablo R, Suberviola J. Prevalencia Del Síndrome De Burnout O Desgaste Profesional En Los Médicos De Atención Primaria. *Atención Primaria* 1998; 22: 580-84.
- Hidalgo I, Díaz Rj. Síndrome De Burnout. Enfermeras Vs Técnicos En Un Hospital De Barcelona. *Medicina Clínica (Barcelona)* 2004; 103:408-12.
- César A. Guevara, M.D., Diana P. Henao, M.D., Julián A. Herrera, M.D. Síndrome Desgaste Profesional En Médicos Internos Y Residentes En El Hospital Universitario Del Valle, Cali, 2002. Colombia

- Médica Volumen. 35 Número 4, 2004
- Romana Albaladejo, Rosa Villanueva, Paloma Ortega, P Astasio, Me Calle Y V Domínguez. Síndrome De Burnout En El Personal De Enfermería De Un Hospital De Madrid. Departamento De Medicina Preventiva Y Salud Pública E Historia De La Ciencia. Facultad De Medicina De La Universidad Complutense De Madrid. Revista. Española. Salud Pública. Volumen.78 Número.4 Madrid Julio.- Agosto. 2004
- González A. El Síndrome Del Burnout En La Enfermera Comunitaria De Arroyo Naranjo [Tesis De Maestría] .Ciudad De La Habana: Instituto Nacional De Salud De Los Trabajadores. 2003.
- Sariego Jr. Bioética Desde Una Perspectiva Cubana. La Habana: Publicaciones Acuario Centro Félix Varela. 1997.
- Alonso M. Propuesta Para Mejorar La Calidad De Vida De Los Profesionales. Cuaderno De Gestión Para Profesionales De Atención Primaria.2002. 8(3):150-52.
- Fariñas F., Arce R., Suárez A. Secuencias Clínicas y En El Auto Concepto De El Burnout En Educadores De Menores En Reforma y Profesorado De Secundaria. Interpsiquis.Psiquiatria.Com/Artículos/Psicología/24969/. 2006
- Katherine Mira Franco Valentina Salazar Rendón Kelly María Urán Cadavid. Aproximaciones Teóricas Y Hallazgos Empíricossobre El Síndrome De Burnout. Universidad Pontificia Bolivariana Escuela De Ciencias Sociales Facultad De Psicología Medellín 2005.
- Enrique J. Garcés De Los Fayos Ruiz. Tesis Sobre El Burnout El 2005
- Servando García De La Rubia. Estrés Del Pediatra. ¿Padece Burnout? Centro De Salud La Alberca (Murcia).
- Valentina Salazar Rendón Kelly María Urán Cadavid Katherine Mira Franco Aproximaciones Teóricas Y Hallazgos Empíricossobre El Síndrome De Burnout. Universidad Pontificia Bolivariana Escuela De Ciencias Sociales Facultad De Psicología Medellín 2005. Pagina 27
- María Dolores Alonso Fernández Diplomada Universitaria En Enfermería De Empresa. Prevención y Detección Del Síndrome De Burnout En Los Profesionales Sanitarios 2008
- Gamonal Mosaurieta Yessenia Lizeth, García Vargas Carmen Del Milagro, Silya Mathews Zulema Inés. Síndrome De Burnout En El Profesional De Enfermería Que Labora En Áreas Críticas 2007
- Chinellato Román, Monzón Betiana, Peñaloza Gonzalo, Perez Verónica, Atienza Oscar Alfredo. Acta Científica Estudiantil 2008;
- Juan Carlos Atance Martínez Dirección Provincial De Insalud De Guadalajara Revista. Esp. Salud Publica Aspectos Epidemiológicos Del Síndrome De Burnout En Personal Sanitario 1997
- Javier Llanaez Alvarez Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual Para La Formación Del Especialista. 2002
- Diego Illera Rivera Algunos Resultado De Estudios En Popayán Síndrome De Burnout, Aproximaciones Teóricas.
- Lily Rios M Enfermería Psiquiátrica Conceptos De Salud Mental. Andrés Bello Viña Del Mar. Universidad De Chile.