



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**BURNOUT LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL RUBRO MULTISERVICIOS  
LOGÍSTICOS: CASO EMPRESA GHOSTTECH E.I.R.L.  
DEL DISTRITO AYACUCHO, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**BR. COLLAHUACHO HUAMANÍ, ROY ELIX**

**ORCID: 0000-0001-5706-4046**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2020**

**Equipo de Trabajo**

**AUTOR**

**BR. COLLAHUACHO HUAMANÍ, ROY ELIX**

**ORCID: 0000-0001-5706-4046**

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho –  
Perú.

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**ORCID: 0000-0002-4052-5018**

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

**JURADO**

**MGTR. BERROCAL CHILLCE, JUDITH (PRESIDENTA)**

**ORCID: 0000-0002-9569-9824**

**MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)**

**ORCID: 0000-0002-6611-9480**

**MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)**

**ORCID: 0000-0003-4439-1448**

**Hoja de firma del jurado y asesor**

---

**MGTR. BERROCAL CHILLCCE JUDITH**  
**ORCID: 0000-0002-9569-9824**  
**PRESIDENTA**

---

**MGTR. JAUREGUI PRADO ALCIDES**  
**ORCID: 0000-00002-6611-9480**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. TIPE HERRERA CARLOS CELSO**  
**ORCID: 0000-0003-4439-1448**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. QUISPE MEDINA WILBER**  
**ORCID: 0000-0002-4052-5018**  
**ASESOR**

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto; agradezco a la vida por darme la oportunidad de estar en este mundo, en especial demostrándome lo hermoso de la vida, asimismo gracias a la universidad que me dio la bienvenida al mundo como tal, las oportunidades brindados, agradezco la ayuda a mis maestros, compañeros y a la universidad en general.

## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo había logrado mis objetivos. Por tu bendición, tus consejos diarios a lo largo de mi vida me protegen y me lleva por el camino del bien por eso te dedico mi trabajo en ofrenda y amor madre mía.

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo general identificar las características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. La población en estudio estuvo conformada por 7 trabajadores de la empresa Ghosttech. El tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario con la técnica de la encuesta. Con respecto al objetivo general, identificar las características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Se logró identificar las características del burnout laboral ya que los trabajadores no se sienten agotados, no tienen despersonalización y no tienen dificultad para la realización personal, ya que favorece la estabilidad emocional de los trabajadores y previene el síndrome de burnout, es así que se crean objetivos claros facilitando la tarea de los trabajadores y además aportará mayor satisfacción a medida que cumple cada meta dentro del proyecto.

**Palabras claves: Agotamiento emocional, burnout laboral, despersonalización.**

## **Abstract**

The general objective of this research is to identify the characteristics of occupational burnout in micro and small companies in the multiservice logistics sector: case of the Ghosttech E.I.R.L. from the district of Ayacucho, 2020. The study population consisted of 7 workers from the Ghosttech company. The type of research was applied, descriptive level, non-experimental design. The instrument that was used was the questionnaire with the survey technique. Regarding the general objective, to identify the characteristics of job burnout in micro and small companies in the multiservice logistics category: case of the Ghosttech E.I.R.L. from the district of Ayacucho, 2020. It was possible to identify the characteristics of work burnout since workers do not feel exhausted, do not have depersonalization and do not have difficulty in personal fulfillment, since it favors the emotional stability of workers and prevents the syndrome of burnout, this is how clear objectives are created, facilitating the work of the workers and will also provide greater satisfaction as each goal within the project is met.

**Keywords: Emotional exhaustion, occupational burnout, depersonalization.**

## Índice

Equipo de Trabajo .....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice .....	viii
Índice de tablas y figuras .....	x
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xii
I. Introducción .....	14
II. Revisión de Literatura .....	18
2.1. Antecedentes .....	18
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	24
III. Hipótesis .....	33
IV. Metodología.....	33
4.1. El tipo de investigación.....	33
4.2. Nivel de investigación .....	34
4.3. Diseño de la investigación .....	34



4.4.	Población .....	35
4.5.	Definición y operacionalización de variables .....	36
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
4.7.	Plan de análisis.....	37
4.8.	Matriz de consistencia .....	38
4.9.	Principios éticos .....	39
V.	Resultados .....	40
5.1.	Resultados .....	40
5.2.	Análisis de Resultados .....	58
VI.	Conclusiones.....	67
	Aspectos complementarios .....	69
	Recomendaciones .....	69
	Referencias bibliográficas .....	70
	Anexos .....	75

## Índice de tablas y figuras

### Índice de tablas

Tabla 1. Edad.....	40
Tabla 2. Sexo .....	41
Tabla 3. Grado de instrucción.....	42
Tabla 4. Cargo que desempeña.....	43
Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	44
Tabla 6. ¿Se siente fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo? .....	45
Tabla 7. ¿Considera que es agotador seguir trabajando en la empresa?.....	46
Tabla 8. ¿El trabajo que efectúa le genera tensión? .....	47
Tabla 9. ¿El trabajo que efectúa le genera frustración?.....	48
Tabla 10. ¿Ud. es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa?.....	49
Tabla 11. ¿A Ud. le gusta ayudar a un compañero de trabajo que tiene problemas?.....	50
Tabla 12. ¿Ud. se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo? .....	51
Tabla 13. ¿Ud. alguna vez mostró un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa?.....	52
Tabla 14. ¿Ud. alguna vez mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente?.....	53
Tabla 15. ¿Ud. considera que aportó muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento?.....	54
Tabla 16. ¿Considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales?.....	55

Tabla 17. Ud. considera que desde que ingresó a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral..... 56

Tabla 18. Ud. considera que su trabajo lo alejó de participar en actividades sociales y familiares ..... 57

## Índice de figuras

Figura 1. Edad .....	40
Figura 2. Sexo.....	41
Figura 3. Grado de instrucción .....	42
Figura 4. Cargo que desempeña .....	43
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo .....	44
Figura 6. ¿Se siente fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo? .....	45
Figura 7. ¿Considera que es agotador seguir trabajando en la empresa? .....	46
Figura 8. ¿El trabajo que efectúa le genera tensión? .....	47
Figura 9. ¿El trabajo que efectúa le genera frustración? .....	48
Figura 10. ¿Ud. es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa?.....	49
Figura 11. ¿A Ud. le gusta ayudar a un compañero de trabajo que tiene problemas?....	50
Figura 12. ¿Ud. se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo?.....	51
Figura 13. ¿Ud. alguna vez mostró un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa?.....	52
Figura 14. ¿Ud. alguna vez mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente?.....	53
Figura 15. ¿Ud. considera que aportó muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento?.....	54
Figura 16. ¿Considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales?.....	55
Figura 17. Ud. considera que desde que ingresó a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral .....	56

Figura 18. Ud. considera que su trabajo lo alejó de participar en actividades sociales y familiares ..... 57

## **I. Introducción**

El burnout laboral ha sido estudiado a nivel internacional en distintos grupos de profesionales de la salud, es así que (Gutiérrez, Lobo, & Martínez, 2017), identificaron en la población de enfermeras de la región de Orinoquia en Colombia, que el 42% presentaba niveles significativos en la dimensión de agotamiento emocional y un 38% presentaba puntuaciones altas en la dimensión de despersonalización. De igual manera, en un estudio realizado al personal de enfermería de un hospital público en Argentina, se identificó que el 33.8% de la muestra evaluada presentaba puntuaciones significativas en la escala de agotamiento emocional.

Es por ello que (Arias, Justo, & Muñoz, 2014), en un estudio peruano realizado en la población de psicólogos de Arequipa, identificaron que aproximadamente un 79% de la muestra evaluada presentaba un nivel moderado de profesionales con señales de riesgo de poder padecer el síndrome. Cabe resaltar que otras investigaciones arrojaban niveles menores a 10%, lo cual da a entender que pueden existir otros factores, que influyen en la presencia del burnout. Esta problemática es reforzada por la ausencia de un curriculum común de formación psicológica para el tratamiento de pacientes terminales. En estos casos se requiere incentivar que el profesional tome conciencia sobre sus propias actitudes y creencias respecto a la muerte y cómo estas podrían influenciar en el proceso de acompañamiento a este tipo de pacientes.

Ya que se puede identificar que uno de los riesgos psicosociales más agravantes que se puede encontrar dentro del marco laboral es el síndrome de burnout. Al ser una respuesta al estrés laboral crónico, dicha situación puede surgir en cualquier profesional; sin embargo, su presencia es más común en aquellos que

brindan servicios como la enseñanza, la asistencia médica y servicios sociales; que se caracterizan por tener una vinculación de manera directa con las personas que han de atender.

El síndrome de burnout es una situación que se va generando progresivamente hasta desembocar, en muchas ocasiones, en un estado de incapacidad para continuar con el trabajo habitual. Suele aparecer en personas cuya profesión implica dedicación y entrega hacia tercero como, por ejemplo, los profesionales de la enseñanza, de la salud y de asuntos sociales (MAPFRE, 2019).

Es así que es importante resaltar que las consecuencias de poder padecer el síndrome de burnout conllevan a la posible presencia de síntomas de índole somático, conductual, emocional y cognitivo, los cuales pueden llevar a quien lo padezca a empeorar su sensación de malestar.

Por otro lado, los trabajadores en las micro y pequeñas empresas presentan también el síndrome de burnout laboral, toda vez que el trabajo arduo siempre será estresante, trayendo como consecuencia un alto ausentismo laboral, consumo de medicamentos para conciliar el sueño, sustancias o drogas, así como la adopción de determinadas conductas de riesgo o violentas. Además, pueden aparecer conflictos en el ámbito laboral, por una disminución significativa del rendimiento y la motivación, así como de la calidad de los servicios prestados.

En consecuencia, las Mypes en Perú representan cerca del 97% del empresariado nacional y aporta cerca del 47% del PBI del Perú. El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima (IEDEP – CCÑ, 2020) estima que el PBI caería 3,7% para este por efecto del COVID-19 fundamentalmente en la contratación de la demanda interna privada. Las micro y pequeñas empresas (Mypes) ante este nuevo escenario son las más afectadas. El

estado de emergencia y el aislamiento obligatorio han hecho que la demanda de sus productos caiga notoriamente. Las medidas de restricción les impiden contar con la mano de obra necesaria para trabajar con normalidad, lo cual ocasiona un grave inconveniente considerando que muchas de ellas están vinculadas con los sectores manufacturero y de servicios.

Es así que el rubro de multiservicios logísticos también fue afectado por la pandemia del Covid 19, pero con la reactivación de la economía se ha puesto otra vez en actividad.

En la ciudad de Ayacucho también se evidencia el problema en las Mypes, pero éstas a pesar de la pandemia tienen que seguir funcionando. El rubro de multiservicios logísticos también volvió a operar en el mercado. Es así que, en la ciudad de Ayacucho, la empresa Ghosttech E.I.R.L. empieza nuevamente a poner en actividad sus operaciones, la misma que se dedica a servicios informáticos, auditoría, consultoría, asesoría, acabados de interiores, sistemas de construcción en seco, diseño de planos y construcción, ingeniería en general, venta de equipos informáticos, electrónicos y papelería en general.

El rubro de multiservicios logísticos es un rubro que también es estresante, toda vez que es el cumplimiento de los objetivos así lo amerita. Es en ese sentido que la presente investigación se realizó en ese rubro, más específicamente en la empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito Ayacucho, 2020”, se busca describir las características del burnout empleando un plan o propuesta de mejora. Por ello se planteó el problema general: ¿Cuáles son las características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? Para responder al problema general se determinó el objetivo general siguiente: Identificar las



características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Teniendo como objetivos específicos los siguientes: Describir el agotamiento emocional en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logístico: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Describir la despersonalización en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logístico: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Describir la dificultad para la realización personal en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logístico: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

El proyecto se justifica porque permitirá proponer un plan de mejora de las falencias con respecto al burnout laboral de la mype Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho.

El tipo de investigación utilizado en el proyecto será el aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Nuestra población de estudio estará conformada por los 7 trabajadores de la empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho.

Del resultado obtenido de la referente tabla 6 y figura 6, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% nunca se sienten fatigado cuando realiza sus labores, el 28.57% casi nunca se sienten fatigado cuando realiza sus labores, el 28.57% a veces se sienten fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo y el 14.29% casi siempre se siente fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo.

**Con respecto al objetivo general**, identificar las características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos:

caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Se logró identificar las características del burnout laboral ya que los trabajadores no se sienten agotados, no tienen despersonalización y no tienen dificultad para la realización personal, ya que favorece la estabilidad emocional de los trabajadores y previene el síndrome de burnout, es así que se crean objetivos claros facilitando la tarea de los trabajadores y además aportará mayor satisfacción a medida que cumple cada meta dentro del proyecto.

## II. Revisión de Literatura

### 2.1. Antecedentes

#### Internacional

(Cialzeta, 2013), en su tesis “El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes”. El **objetivo** de la investigación: Identificar la presencia y grado de afectación del Síndrome de Burnout en médicos de un hospital general de alta complejidad. El **diseño metodológico**: tipo de estudio, cuantitativo, descriptivo, observacional, transversal y de campo. La **conclusion**: En este estudio se puede evidenciar una elevada tasa de síndrome de burnout (44%) en médicos de un hospital de alta complejidad de la ciudad de Corrientes; La variable que componen el SBO, en los médicos que presentaron síndrome de Burnout fueron elevadas, despersonalización, la obtuvo el 96%, cansancio emocional, el 70% y falta de realización personal el 55%.

(Torre Naula, 2017), en su macroproyecto “Prevalencia y factores de riesgo del síndrome de burnout, en el personal que labora en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja”. El **objetivo** del estudio: Determinar la prevalencia y factores de

riesgo del Síndrome de Burnout, en el personal de salud que labora en el Hospital de Solca de la Ciudad de Loja. La **metodología** de estudio: La investigación a realizar es de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo-transversal, que permitirá describir y recolectar datos de las características personales. La **conclusion** de la investigación: La prevalencia del síndrome de burnout en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja es baja; Se identifica como factores de riesgo que influyen en el desarrollo de burnout a los profesionales médicos, que se encuentran entre los 30 y 40 años, que son de género femenino, personas casadas, personas que tienen de 1 a 20 años de servicio y que laboran de 40 horas semanales.

(Hernández Vela, 2016), en su tesis “Determinación del síndrome de burnout en voluntarios de junta provincial de Esmeraldas de Cruz Roja Ecuatoriana”. El **objetivo** de la investigación: Determinar el grado de afectación del síndrome de burnout en voluntarios de la junta Provincial de Cruz Roja Esmeraldas. La **metodología** de la investigación: Se utilizó el tipo de estudio descriptivo, cuantitativo puesto que se emplearon técnicas estandarizadas cuantitativas, para medir el grado de afectación al síndrome. La **conclusion** de la investigación: El grado de afectación del síndrome de burnout en voluntarios de Cruz Roja de Esmeraldas, es de nivel alto ya que se puntuó en dos dimensiones niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, la aparición del Síndrome de Burnout constituye una verdadera amenaza no solo para los voluntarios sino también para la junta Provincial de Cruz Roja puesto que ellos dependen del servicio que se le presta a la población; En cuanto a los factores laborales que influyen para la presencia de burnout se detectó que un factor predisponente es la antigüedad laboral puesto que hay voluntarios que tiene de 2 años en adelante

en esta institución, estos voluntarios resultan afectados debido a que el Síndrome de Burnout suele aparecer cuando el individuo está en los primeros años del ejercicio de la profesión.

### **Nacional**

(Zevallos Barrionuevo, 2018), en su tesis “Satisfacción laboral y burnout en el Instituto Tecnológico de Arequipa”. **El objetivo** de la investigación: Determinar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en colaboradores de un Instituto Superior Tecnológico Privado de Arequipa. **La metodología**, el diseño de la investigación es de tipo correlacional. **La conclusión:** Existe correlación inversa de magnitud media entre la satisfacción laboral y burnout en la población estudiada; Predomina el nivel medio de satisfacción laboral, seguido de alto y finalmente el bajo nivel.

(Torres Malla, 2019), en su tesis “Relación entre el síndrome de burnout y estilo de afrontamiento en psicólogos de una asociación de psicooncología de Lima Metropolitana”. **El objetivo** de la investigación: Conocer la relación entre el síndrome de burnout con los estilos de afrontamiento en psicólogos de una asociación de psicooncología de Lima Metropolitana. **La metodología** de la investigación: La presente investigación es de nivel básico, ya que se buscan establecer nuevos conocimientos; y de tipo descriptivo; el diseño de la presente investigación es de corte descriptivo – correlacional. **La conclusión:** Respecto al objetivo general se rechaza la hipótesis, debido a que se encontró una relación de nivel moderado entre el síndrome de burnout y los estilos de afrontamiento; Respecto a la relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el estilo de afrontamiento socio – emocional se rechaza la hipótesis, puesto que se encontró una relación de nivel bajo.

(Masgo Fuertes, 2017), en su tesis “Inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los estudiantes del X ciclo”. El **objetivo** de la investigación: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la UNI, 2016. La **metodología** de la investigación: El método empleado fue el hipotético deductivo; el tipo de investigación es básica; el diseño no experimental; naturaleza descriptivo correlacional; enfoque de investigación cuantitativa. La **conclusion** de la investigación: La inteligencia emocional se encuentra relacionada de manera inversa con el síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería 2016, cabe precisar que esta relación es de una magnitud fuerte. Con un coeficiente de correlación inversa rho Spearman =  $-0,765$  y un valor  $p=0,000$  menor al nivel de  $0,05$ ; Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el agotamiento físico del síndrome de burnout en los estudiantes del X ciclo de la facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería del Perú en el año 2016, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, el cual determino que la mayoría de estudiantes  $40.1\%$  muestra una inteligencia emocional baja, y síntomas de agotamiento físico severa.

(Collave Zavaleta, 2018), en su tesis “Nivel del síndrome de burnout en docentes de la I.E. Francisco Lizarzaburu - El Porvenir”. El **objetivo** de la investigación: Determinar el nivel del síndrome de burnout en docentes de Educación Primaria de la Institución Educativa “Francisco Lizarzaburu” – El Porvenir, Trujillo – 2014. La **metodología** de la investigación: La investigación es descriptiva; asimismo el presente estudio tiene un enfoque cuantitativo; la investigación es

de tipo básica; el diseño es no experimental. La **conclusion**: Los profesores de Educación Primaria de la I.R. 80819 “Francisco Lizarzaburu” distrito del El Porvenir – Trujillo, presentan el síndrome de burnout de acuerdo al estudio realizado de la manera siguiente: nivel bajo se obtuvo el 5.6% nivel medio en un 80,6% y el nivel alto en un 13,9%; se obtuvo el 86.1% en el nivel bajo, en el nivel medio de 11,1% y en el nivel alto del 2,8%. En la dimensión de agotamiento emocional.

### **Local**

(Quispe Granados & Requejo Cisneros, 2015), en su tesis “Factor laboral asociado al síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015”. **El objetivo** de la investigación: Determinar la asociación entre el factor laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015. **La metodología** de investigación, el tipo de investigación ha sido cuantitativa, no experimental, en cuanto al diseño es de tipo transversal nivel descriptivo, relacional. **Conclusion** de la presente investigación: Del total de profesionales de enfermería encuestados, se identificó el 78.9% (60 enfermeras(os), que presentaron síndrome de burnout, de los cuales el 5.3%, alto, el 36.8% intermedio y el 36.8% bajo. El 21.1% (16) no presento síndrome de burnout; Del 57.9% (44) del grupo etáreo 46-55, el 22.4% (17) representaron síndrome de burnout bajo, el 21.1% (16) intermedio y el 14.5% (11) no presento. Del 25% (19) del grupo etáreo 20 a 45 años, el 9.2% (7) bajo y el 6,6% (5) no presento.

(Vilchez Cañahuiri, 2019), en su tesis “Síndrome de burnout y locus de control en los trabajadores de un centro de Salud del distrito de Carmen Alto, Ayacucho

– 2019”, el **objetivo** de la investigación: Determinar la relación de síndrome de burnout y locus de control (internalidad total) en trabajadores del Centro de Salud Vista Alegre, Ayacucho – 2019. **La metodología** de estudio, el tipo de investigación observacional prospectivo, transversal y analítico; el nivel de investigación relacional y el diseño de la investigación epidemiológico. La **conclusion** de la investigación: No existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el locus de control en los trabajadores del Centro de Salud Vista Alegre, Ayacucho – 2019; por tanto, se rechaza la hipótesis alterna (Ha) y se acepta la hipótesis nula (Ho); En cuanto a la descripción de las dimensiones del síndrome de burnout, cansancio emocional, el 90% está en nivel inferior, el 10% en nivel medio. La despersonalización, el 90% en nivel alto y el 5% en nivel medio e inferior. Solo el 100% alcanza el nivel alto en realización personal.

(Salvatierra De La Cruz & Yance Soto, 2017), en su tesis “Factores asociados al síndrome de burnout del personal de Gineco Obstetricia Hospital de Apoyo Huanta, octubre - diciembre, 2016”. **El objetivo** de la investigación: Conocer los factores asociados al síndrome de Burnout del personal de Gineco Obstetricia. Hospital e Apoyo Huanta. Octubre – Diciembre, 2016. **La metodología** de estudio, el tipo de investigación aplicativo, el nivel de investigación descriptivo, prospectivo, transversal. **La conclusion**: Las frecuencias del síndrome de burnout en el personal fue de 54% (27); Con relación a las dimensiones del síndrome de burnout, se identificó que el 46% (23) del personal de Gineco presentaron niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, por último, el 54% (27) presentaron niveles bajos en la dimensión de realización personal.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Burnout Laboral**

#### **Historia del Burnout**

(Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2018) el síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional sin sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo de la vida del individuo que los sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas.

#### **Definición**

A pesar de su reconocimiento como un factor de riesgo laboral por parte de la OMS y su corriente diagnóstico por parte de médicos y profesionales de la salud mental, el Síndrome del quemado no se describe en la clasificación internacional de enfermedades (CIE-10), ni en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSMIV), ni se incluyó en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V).

(Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2018), la definición más aceptada es la C. Maslach, que lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.



(Maslach, 2017), nos refiere que el burnout es un evento psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos presentes en el trabajo, a este síndrome también se le conoce con los nombres de: síndrome de quemarse en el trabajo, fatiga laboral o desgaste profesional. Las dimensiones del burnout son tres: Agotamiento emocional; despersonalización y dificultad para la realización personal.

(Rodríguez & De Rivas, 2011):

“El Síndrome de burnout comprende una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en un individuo, bajo condiciones laborales de alta demanda física, emocional y cognitiva; acarreando consecuencias negativas para la salud y desempeño de la persona dentro de su puesto laboral”.

### **Dimensiones del Burnout**

Las dimensiones del síndrome de burnout se plantearon de acuerdo con los trabajos de (Ortega Torres, 2015), (Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012) y (Tello Bonilla, 2010).

### **Agotamiento emocional**

(Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012):

“El agotamiento emocional está referido al estado de fatiga o falta de energía, junto con la sensación del agotamiento de los recursos emocionales frente al estado estresor, llevando a que empiece a formar una percepción de no poder más de sí para brindar servicio a los demás; lo cual es provocado por las continuas interacciones que los trabajadores

mantienen con sus clientes y entre éstos, en cuyos grados de complejidad generan estados de indefensión y creencias irracionales sobre la incapacidad para desenvolverse en estas situaciones”.

A esto se suman sensaciones de tensión y frustración que generan un estado de falta de motivación de la persona para continuar con la labor (Ortega Torres, 2015).

(Tello Bonilla, 2010):

“Esta dimensión se manifiesta de formas, ya sean físicas como psicológicas, en el individuo, expresadas en sensaciones como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad, así como la ideación en el profesional de no tener nada que ofrecer a los otros, de que es incapaz de poder servirles cómo lo hacía cuando recién había empezado a laborar”.

### **Despersonalización**

(Tello Bonilla, 2010):

“La despersonalización se refiere al desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas hacia la persona a las que se brindan atención y hacia los compañeros de trabajo; estas actitudes negativas evolucionan hasta llegar al grado de indiferencia frente a la persona y a la situación en la que se encuentra, a quienes se les atribuye la responsabilidad de sus frustraciones y su falta de rendimiento laboral”.

(Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012):

“Los profesionales de salud afectados por esta dimensión demuestran actitudes de distanciamiento frente a las personas que atienden a sus

compañeros y al entorno en general; este distanciamiento se manifiesta mediante la demostración de conductas de irritabilidad, irónicas y despectivas. Este distanciamiento conlleva finalmente a dar un trato netamente despersonalizado, el cual se denota mediante la expresión de generalizaciones, etiquetas y descalificaciones; las cuales ocultan de trasfondo la necesidad del profesional de evitar cualquier tipo de acercamiento o involucramiento que pueda ser desgastante para este”.

### **Baja (o falta de) realización personal**

(Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012):

“La baja realización personal comprende los aspectos relacionados a la sensación del fracaso en el trabajo, la pérdida de autoconfianza y la formación de un autoconcepto negativo, lo cual lleva a la persona a sentirse como alguien incompetente en su labor. Esta sensación de incompetencia es reforzada por la autopercepción de que no se están cumpliendo las metas de trabajo impuestas por uno mismo o por la persona que esté a cargo”.

(Ortega Torres, 2015)

“Esto conlleva a una auto calificación negativa repercutiendo aún más en su desempeño, formando así un estado circular donde el individuo se sigue valorando aún más de forma negativa”.

(Tello Bonilla, 2010)

En esta fase hay una pérdida de ideales y el profesional empieza a recluirse de las actividades sociales, familiares y recreativas. Todo en

relación al autoconcepto negativo que se desarrollan en el profesional y que se ve reforzado por la ausencia de logros laborales, la pérdida de la satisfacción y la reducción de los criterios de excelencia.

### **Fases del proceso de Burnout**

(Fidalgo Vega, 2014), integrando los diversos estudios que describen la transición por etapas del SQT, se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome:

- **Fase inicial, de entusiasmo:** Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importan alargar la jornada laboral.
- **Fase de estancamiento:** No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.
- **Fase de frustración:** Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer.
- **Fase de apatía:** En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (enfrentamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un enfrentamiento defensivo – evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

- **Fase de quemado:** Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

## **Consecuencias del Burnout**

### **Consecuencias para el trabajador**

El trabajador se ve afectado poco a poco en su salud, debido a exponerse a determinadas condiciones de trabajo que no le son controlables, a pesar de poner en juego sus recursos personales. Esto hará que los trabajadores experimenten una serie de síntomas característicos del burnout los cuales pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales, según Cherniss, 1980 citado por (Pacheci Avila, 2016).

1. **Síntomas físicos:** malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento.
2. **Síntomas emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación.

Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

3. **Síntomas conductuales:** conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo.

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

### **Consecuencias para la organización**

Los síntomas tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad de trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente afecto o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre la necesidad de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencias de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión tal como lo menciona (Pacheci Avila, 2016).

### **Las micro y pequeñas empresas**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas. (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2003, pág. 01)

### **Características MYPEs**

Según la (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2003, pág. 01) “las MYPEs deben reunir las siguientes características concurrentes:”

#### **a) El número total de trabajadores:**

- ✓ La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
- ✓ La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive.

#### **b) Niveles de ventas anuales:**

- ✓ La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT

La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

## **Gestión de Calidad**

### **Calidad**

Según Icap y García (2011) citado por (Novillo M, Parra O., Ramón R., & Lopez F., 2017), la calidad es considerar primeramente que el cliente tiene la razón. Es decir que esto es un factor fundamental que la mayoría de las empresas no lo saben simplemente no lo quieren saber, pero deberían hacerlo. Asimismo, tal autor especifica que la calidad es cuando una empresa produce bienes o servicios para que puedan satisfacer las necesidades de los consumidores o mejor aún que tales productos puedan sobrepasarlas.

### **Importancia de la calidad**

La calidad se encuentra centrada en satisfacer las expectativas, necesidades y los requerimientos de los clientes, la empresa escoge el nivel de calidad que está dispuesta a generar, para poder satisfacer a sus clientes. Esto ha dado lugar a que las empresas le den la debida importancia al servicio al cliente (Novillo M, Parra O., Ramón R., & Lopez F., 2017).

### **Gestión de calidad**

(Novillo M, Parra O., Ramón R., & Lopez F., 2017), la gestión de calidad o también denominada “Total Quality Management” se basa en que las empresas busquen a través del mejoramiento continuo la satisfacción del cliente. Tomando



en consideración los distintos procesos y actividades que realizan el personal de las organizaciones con el objetivo de brindar un valor al servicio o al producto que requieren los clientes.

El TQM no solo se basa en pequeños detalles como un saludo, un gracias, o un bonito producto; más bien se la considera una estrategia de gestión que se basa en la actitud o servicio que satisfaga a sus clientes.

### **III. Hipótesis**

En la presente investigación no se formulará hipótesis, debido a que su nivel de investigación es descriptivo.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014):

“Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos”.

### **IV. Metodología**

#### **4.1.El tipo de investigación**

El tipo de investigación será el aplicada con enfoque cuantitativo.

(Hilario, 2013):

“Señala que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basa. Por ello busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir”.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014):

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías”.

#### **4.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación será el descriptivo.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014):

“Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.

#### **4.3. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación será el no experimental de forma transversal

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)

El diseño no experimental se podría definir como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir

variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede” (pág. 151).

#### **4.4.Población**

Según (Tomayo , 2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de N de entidades que participan de una determinada características, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

En esta investigación la población estará constituido por 7 trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro multiservicios logísticos Ghosttech E.I.R.L.

#### 4.5. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA VALORATIVA
<b>BURNOUT LABORAL</b>	(Maslach, 2017), nos refiere que el burnout es un evento psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos presentes en el trabajo, a este síndrome también se le conoce con los nombres de: síndrome de quemarse en el trabajo, fatiga laboral o desgaste profesional. Las dimensiones del burnout son tres: Agotamiento emocional; despersonalización y dificultad para la realización personal.	La variable en estudio atención al cliente se logró medir aplicando la técnica de la encuesta, haciendo el uso del instrumento cuestionario.	Agotamiento emocional	Estado de fatiga	6,7	Escala de Likert 1.- Nunca 2.- Casi Nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Sensación de tensión	8	
				Sensación de frustración	9	
			Despersonalización	Actitud negativa	10,11	
				Actitud de distanciamiento	12, 13, 14	
			Dificultad para la realización personal	Sensación de fracaso en el trabajo	15, 16	
				Pérdida de satisfacción	17	
				Reclusión de actividades sociales y familiares	18	

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnica**

Se utilizará la técnica de la encuesta.

La encuesta según García (2011) citado por (Contreras & Roa, 2015), es una técnica de investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

##### **Instrumento**

Para el recojo de la información se utilizará el instrumento cuestionario.

El cuestionario según Hurtado (2008) citado por (Contreras & Roa, 2015), es un instrumento que agrupa a una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. Consistente en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables de medir, donde se utiliza un formulario impresa estandarizado de preguntas, en el cual el contestante llena por sí mismo. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida.

#### **4.7. Plan de análisis**

Se recopilará los datos mediante el instrumento del cuestionario, el mismo que se aplicará a 7 trabajadores de la micro y pequeña empresa en estudio. Del producto nivel descriptivo se utilizará el programa de Microsoft Excel para elaborar las tablas y figuras para seguidamente procesar la información a través de la técnica de la encuesta.

#### 4.8. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivo	Variable	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cuáles son las características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo es el agotamiento emocional en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Cómo es la despersonalización en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Cómo es la dificultad para la realización personal en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020? ¿Cómo implementar un plan de mejora del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Identificar las características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> OE1. Describir el agotamiento emocional en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. OE2. Describir la despersonalización en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. OE3. Describir la dificultad para la realización personal en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. OE4. Elaborar un plan de mejora del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>Burnout Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b> Agotamiento emocional Despersonalización Dificultad para la realización personal</p>	<p>Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o un valor en una o más variables que se van a medir y observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más sencillas realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., &amp; Baptista L., 2014)</p>	<p><b>Tipo:</b> Investigación aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de forma transversal</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Población:</b> Conformado por 7 trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro multiservicios logísticos Ghosttech E.I.R.L.</p>

#### **4.9.Principios éticos**

El presente proyecto, se ajusta a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen el desarrollo de las investigaciones. Tal como lo establece la (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2019), se guiará por los siguientes principios.

1. Protección de personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección.
2. Libre participación y derecho a estar informado. Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan.
3. Beneficencia no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Es ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
4. Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

Tabla 1. Edad

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
18 - 25 años	1	0.14	14.29%
26 - 35 años	3	0.43	42.86%
36 - 45 años	3	0.43	42.86%
Más de 45 años	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

Elaboración: Propia

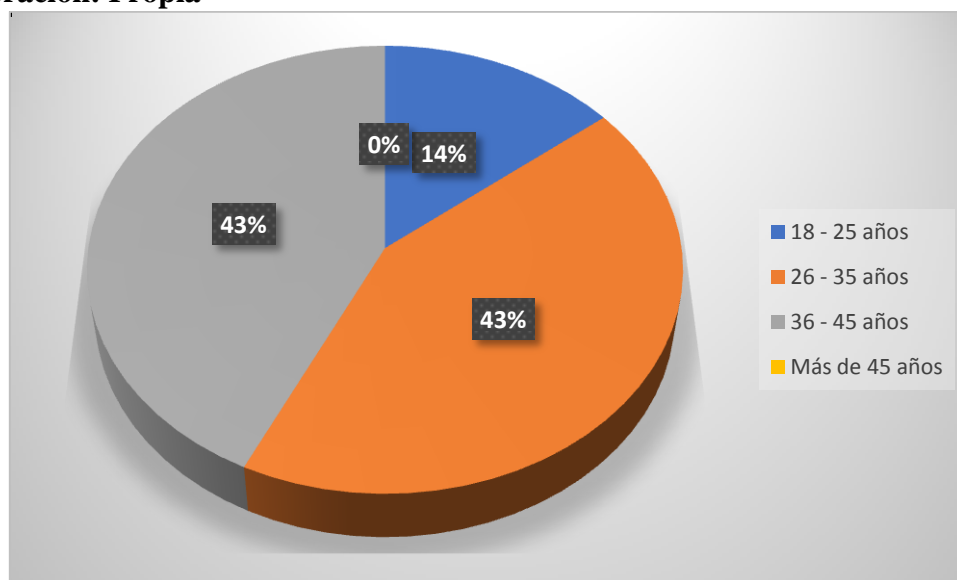


Figura 1. Edad

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

Elaboración: Propia

Interpretación:

Del resultado obtenido de la referente tabla 1 y figura 1, del total de trabajadores encuestados, el 14.29% tienen 18-25 años, el 42.86% tienen 26 – 35 años y el 42.86% tienen 36 – 45 años.

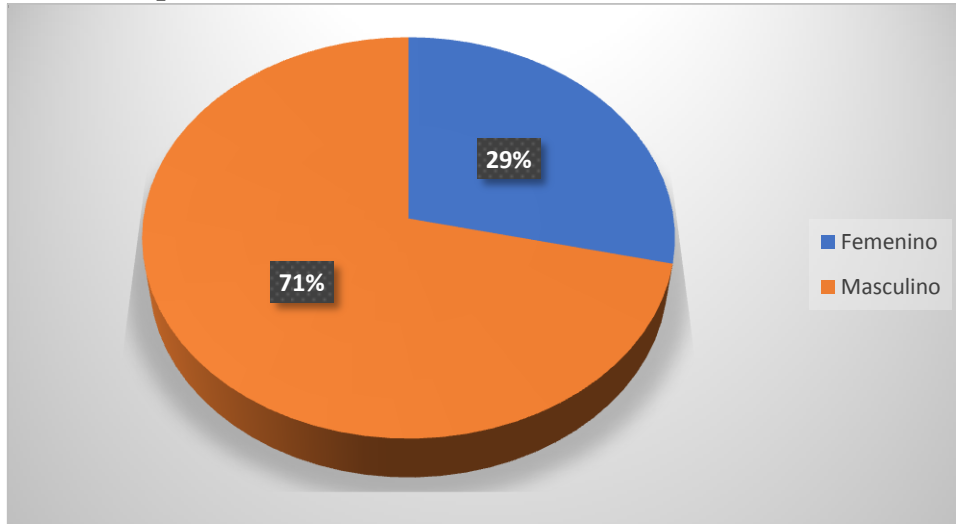


**Tabla 2. Sexo**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Femenino	2	0.29	28.57%
Masculino	5	0.71	71.43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 2. Sexo**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

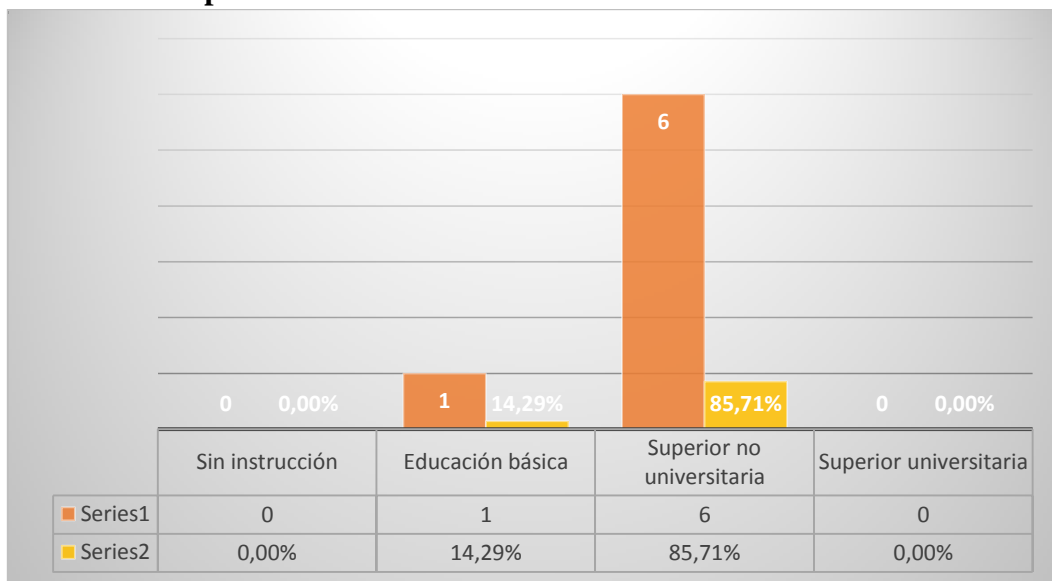
**Interpretación:**

Del resultado obtenido de la referente tabla 2 y figura 2, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% son del género femenino y el 71.43% son del género masculino.

**Tabla 3. Grado de instrucción**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Sin instrucción	0	0.00	0.00%
Educación básica	1	0.14	14.29%
Superior no universitaria	6	0.86	85.71%
Superior universitaria	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L**  
**Elaboración: Propia**



**Figura 3. Grado de instrucción**

**Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L**  
**Elaboración: Propia**

**Interpretación:**

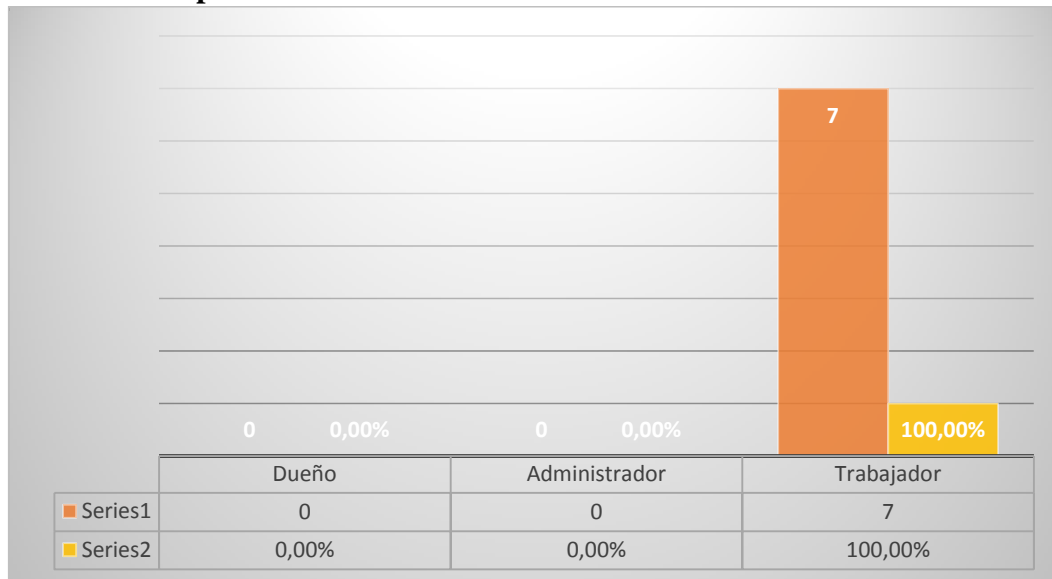
Del resultado obtenido de la referente tabla 3 y figura 3, del total de trabajadores encuestados, el 14.29% tienen educación básica, el 85.71% tienen superior no universitaria.

**Tabla 4. Cargo que desempeña**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Dueño	0	0.00	0.00%
Administrador	0	0.00	0.00%
Trabajador	7	1.00	100.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L**

**Elaboración: Propia**



**Figura 4. Cargo que desempeña**

**Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L**

**Elaboración: Propia**

**Interpretación:**

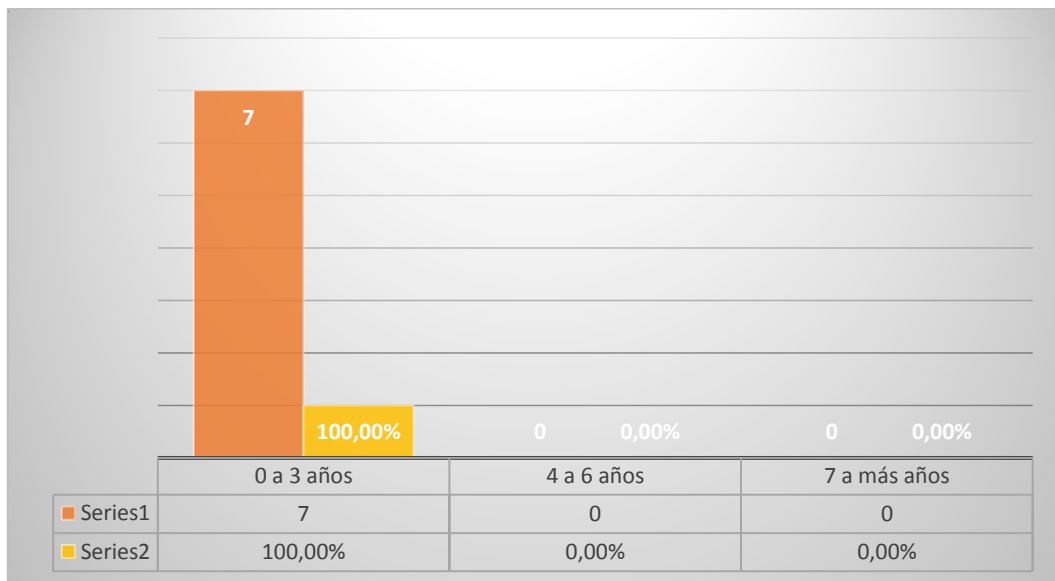
Del resultado obtenido de la referente tabla 4 y figura 4, del total de trabajadores encuestados, el 100% desempeñan el cargo de trabajador.

**Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
0 a 3 años	7	1.00	100.00%
4 a 6 años	0	0.00	0.00%
7 a más años	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

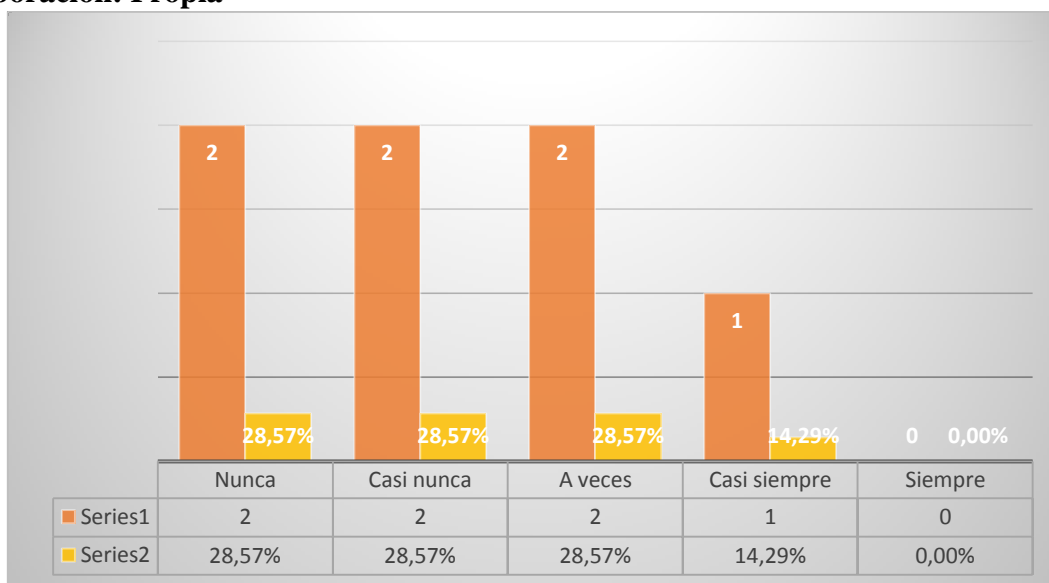
Del resultado obtenido de la referente tabla 5 y figura 5, del total de trabajadores encuestados, el 100% tienen 0 a 3 años desempeñando en el cargo.

**Tabla 6. ¿Se siente fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.29	28.57%
Casi nunca	2	0.29	28.57%
A veces	2	0.29	28.57%
Casi siempre	1	0.14	14.29%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L**

**Elaboración: Propia**



**Figura 6. ¿Se siente fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo?**

**Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L**

**Elaboración: Propia**

**Interpretación:**

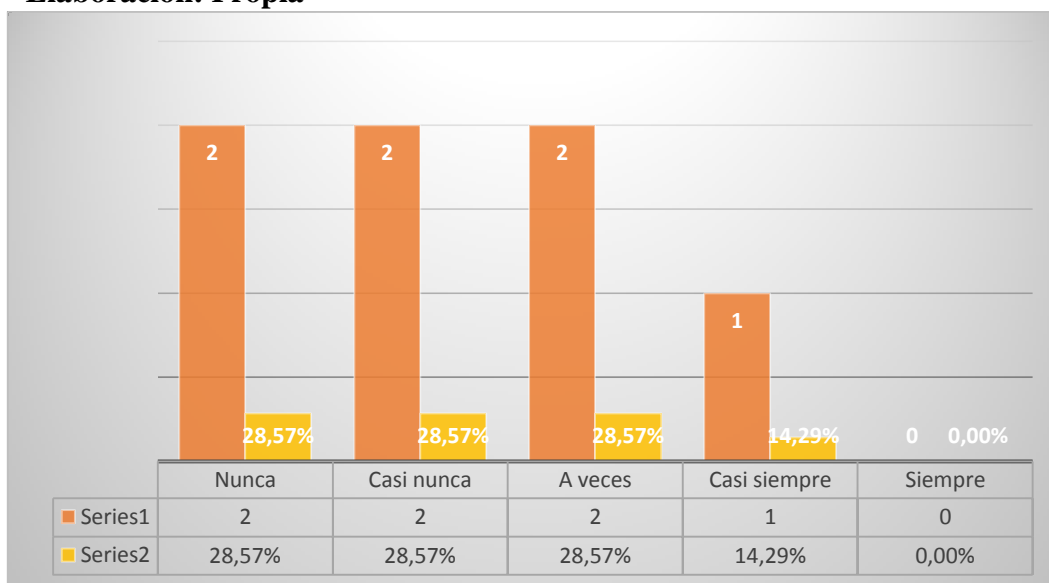
Del resultado obtenido de la referente tabla 6 y figura 6, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% nunca se sienten fatigado cuando realiza sus labores, el 28.57% casi nunca se sienten fatigado cuando realiza sus labores, el 28.57% a veces se sienten fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo y el 14.29% casi siempre se siente fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo.

**Tabla 7. ¿Considera que es agotador seguir trabajando en la empresa?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.29	28.57%
Casi nunca	2	0.29	28.57%
A veces	2	0.29	28.57%
Casi siempre	1	0.14	14.29%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L**

**Elaboración: Propia**



**Figura 7. ¿Considera que es agotador seguir trabajando en la empresa?**

**Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L**

**Elaboración: Propia**

**Interpretación:**

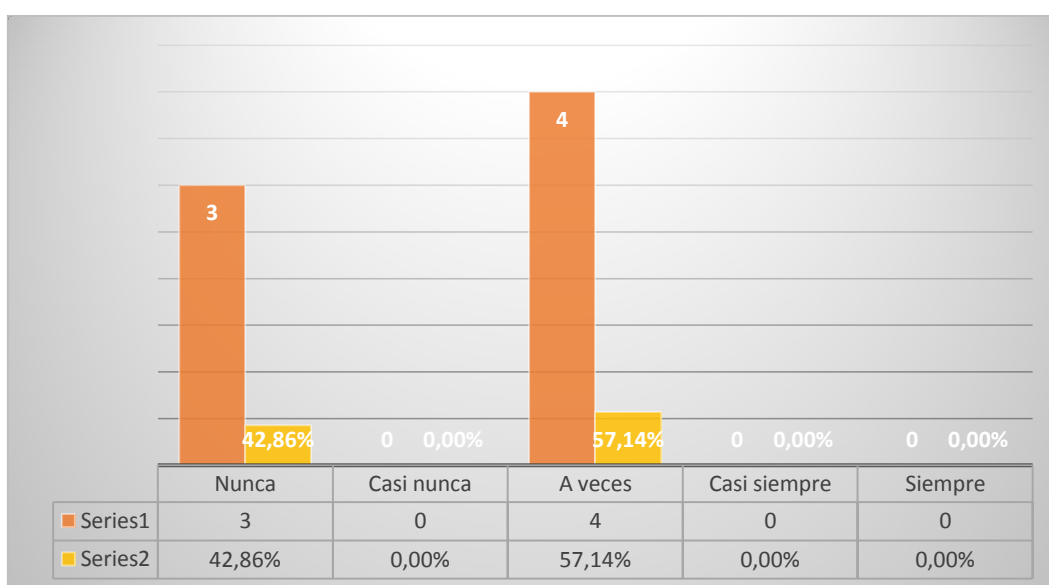
Del resultado obtenido de la referente tabla 7 y figura 7, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% consideran que nunca es agotador seguir trabajando en la empresa, el 28.57% consideran que casi nunca es agotar seguir trabajando en la empresa, el 28.57% considera que a veces es agotador seguir trabajando en la empresa y el 14.29% considera que casi siempre es agotador seguir trabajando en la empresa.

**Tabla 8. ¿El trabajo que efectúa le genera tensión?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	3	0.43	42.86%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	4	0.57	57.14%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 8. ¿El trabajo que efectúa le genera tensión?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

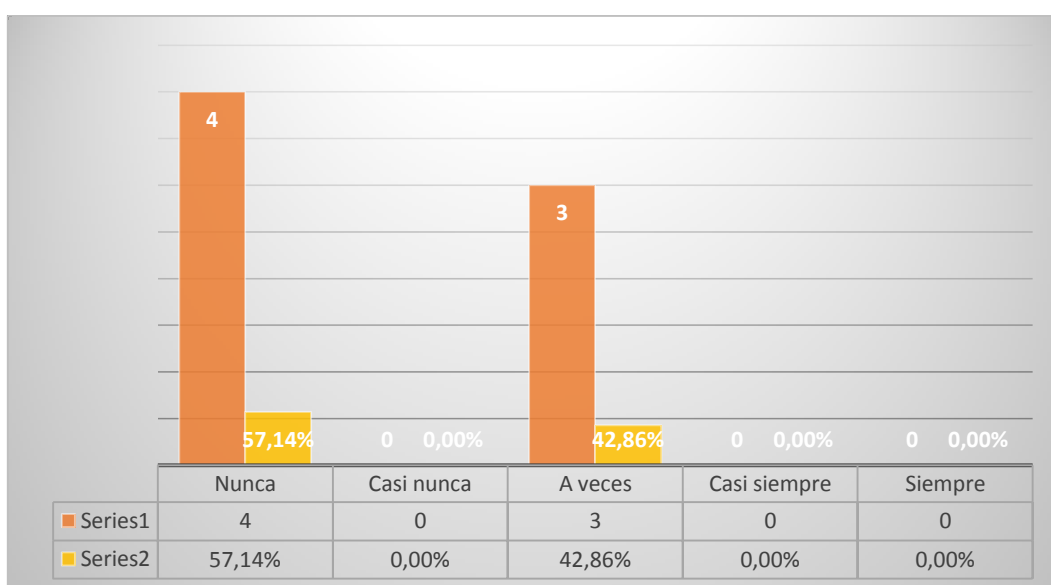
Del resultado obtenido de la referente tabla 8 y figura 8, del total de trabajadores encuestados, el 42.86% menciona que nunca le genera tensión el trabajo que efectúa, el 57.14% menciona que a veces le genera tensión el trabajo que efectúa.

**Tabla 9. ¿El trabajo que efectúa le genera frustración?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	4	0.57	57.14%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 9. ¿El trabajo que efectúa le genera frustración?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

Del resultado obtenido de la referente tabla 9 y figura 9, del total de trabajadores encuestados, el 57.14% mencionan que nunca le genera frustración el trabajo que efectúa, el 42.86% mencionan que a veces le genera frustración el trabajo que efectúa.

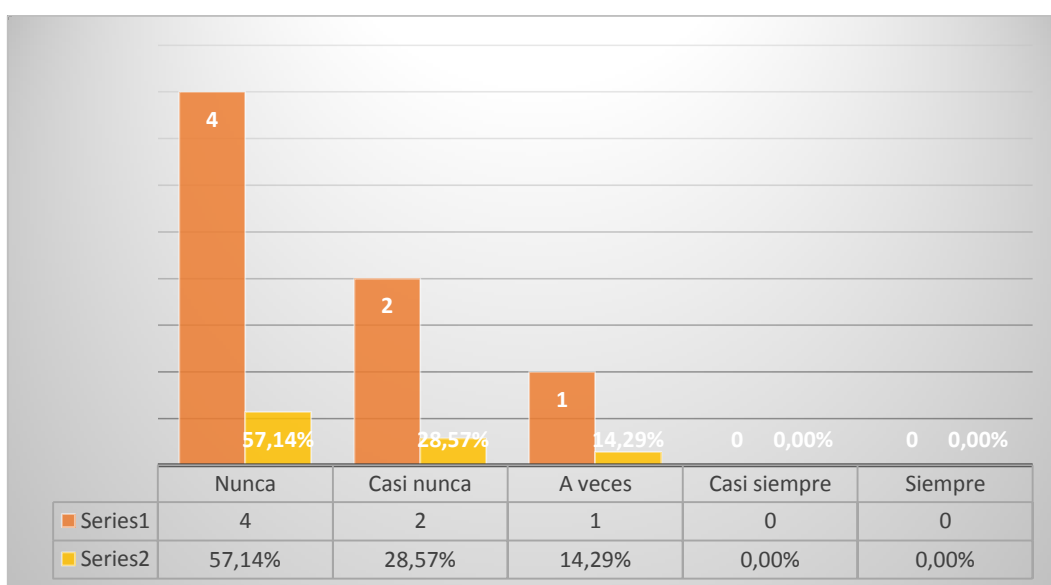


**Tabla 10. ¿Ud. es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	4	0.57	57.14%
Casi nunca	2	0.29	28.57%
A veces	1	0.14	14.29%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 10. ¿Ud. es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

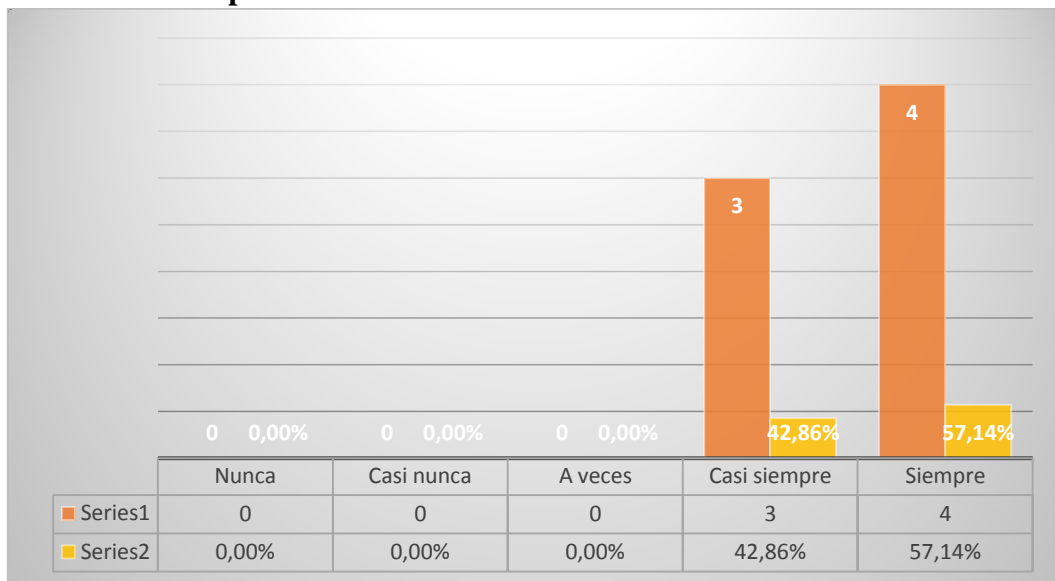
Del resultado obtenido de la referente tabla 10 y figura 10, del total de trabajadores encuestados, el 57.14% mencionan que nunca es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa, el 28.57% mencionan que casi nunca es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa y el 14.29% menciona que a veces es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa.

**Tabla 11. ¿A Ud. le gusta ayudar a un compañero de trabajo que tiene problemas?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	3	0.43	42.86%
Siempre	4	0.57	57.14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 11. ¿A Ud. le gusta ayudar a un compañero de trabajo que tiene problemas?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

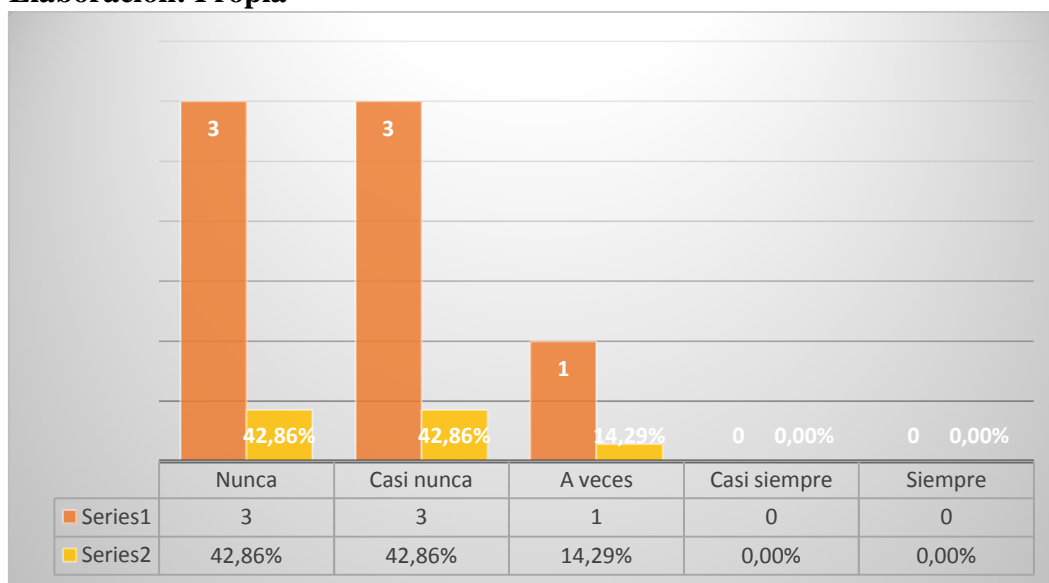
Del resultado obtenido de la referente tabla 11 y figura 11, del total de trabajadores encuestados, el 42.86% mencionan que casi siempre le gusta ayudar a un compañero de trabajo que tiene problemas y el 57.14% mencionan que siempre les gusta ayudar a un compañero que tiene problemas.

**Tabla 12. ¿Ud. se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	3	0.43	42.86%
Casi nunca	3	0.43	42.86%
A veces	1	0.14	14.29%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 12. ¿Ud. se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

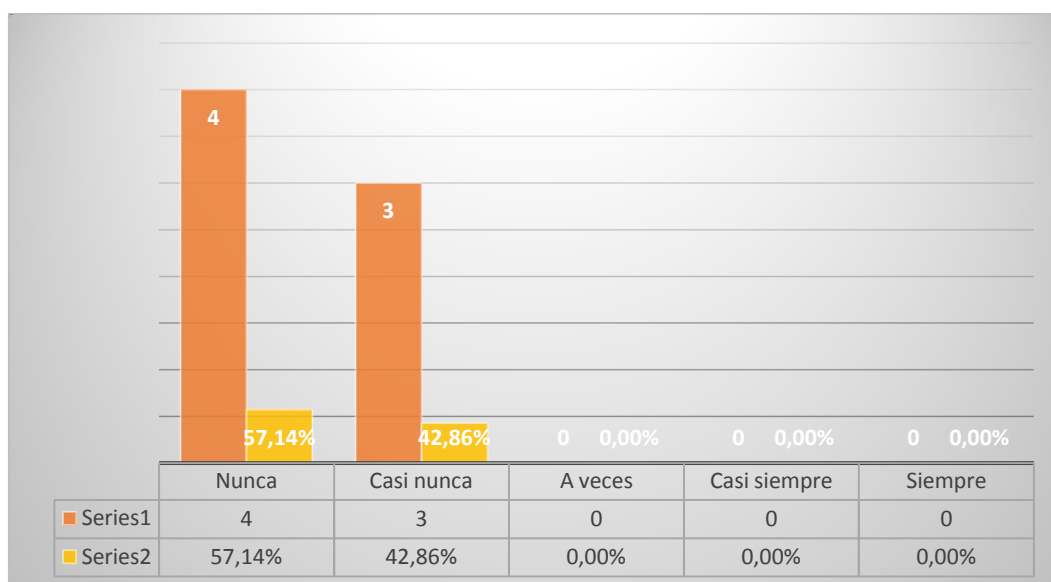
Del resultado obtenido de la referente tabla 12 y figura 12, del total de trabajadores encuestados, el 42.86% mencionan que nunca se irritan fácilmente con algún compañero de trabajo, el 42.86% mencionan que casi nunca se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo y el 14.29% a veces se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo.

**Tabla 13. ¿Ud. alguna vez mostró un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	4	0.57	57.14%
Casi nunca	3	0.43	42.86%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 13. ¿Ud. alguna vez mostró un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

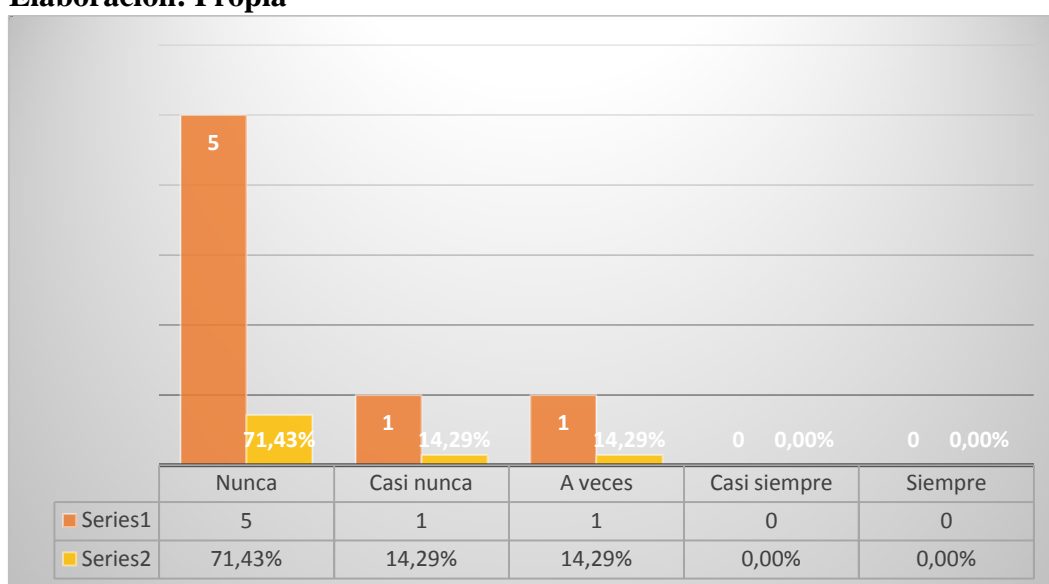
Del resultado obtenido de la referente tabla 13 y figura 13, del total de trabajadores encuestados, el 57.14% mencionan que nunca mostraron un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa y el 42.86% mencionan que casi nunca mostraron un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa.

**Tabla 14. ¿Ud. alguna vez mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	5	0.71	71.43%
Casi nunca	1	0.14	14.29%
A veces	1	0.14	14.29%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 14. ¿Ud. alguna vez mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

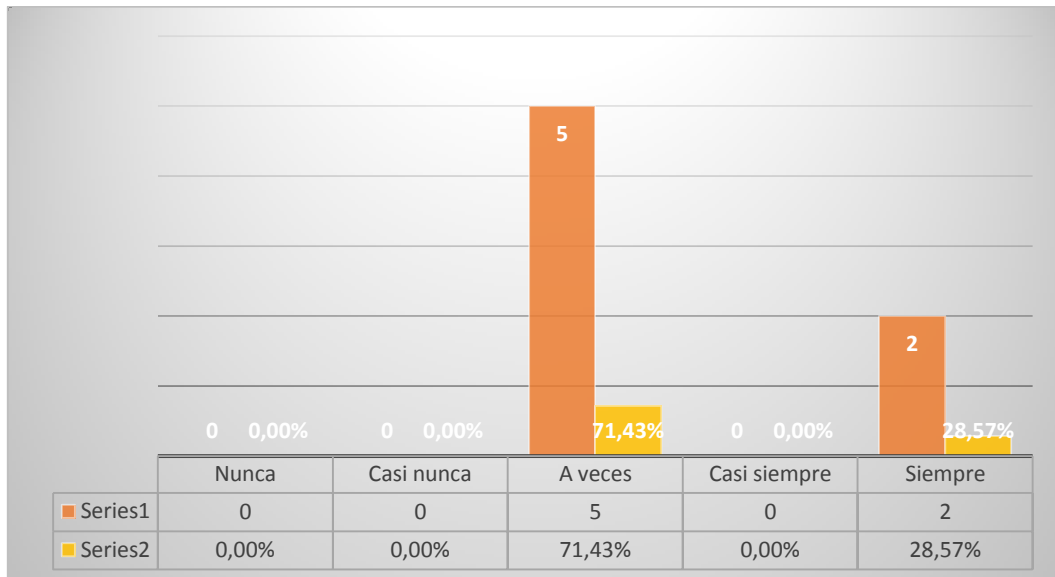
Del resultado obtenido de la referente tabla 14 y figura 14, del total de trabajadores encuestados, el 71.43% menciona que nunca mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente, el 14.29% menciona que casi nunca mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente y el 14.29% a veces mostro una conducta despectiva ante algún trabajador o compañero de trabajo o cliente.

**Tabla 15. ¿Ud. considera que aportó muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	5	0.71	71.43%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	2	0.29	28.57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 15. ¿Ud. considera que aportó muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

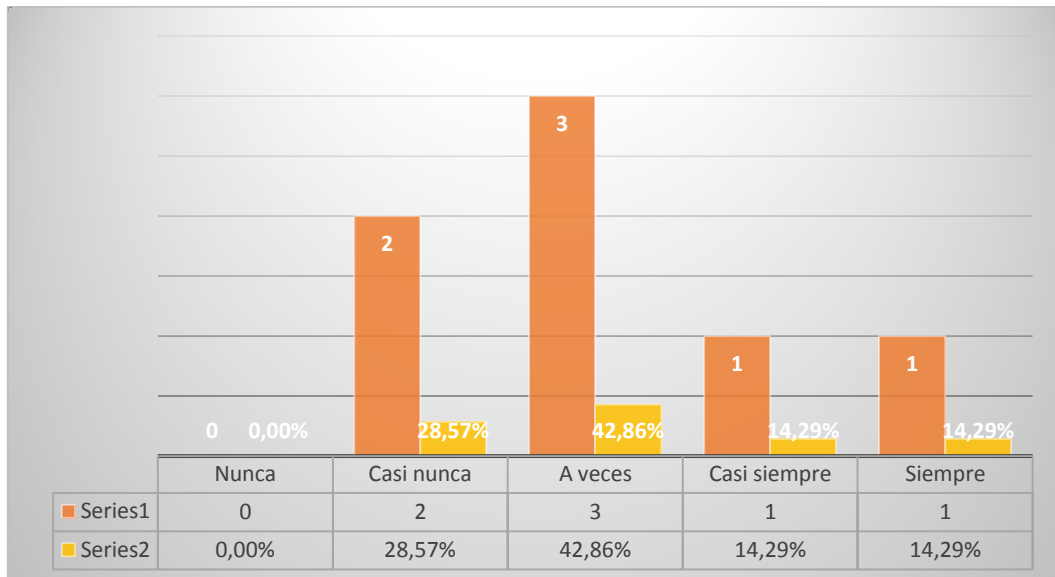
**Interpretación:**

Del resultado obtenido de la referente tabla 15 y figura 15 del total de trabajadores encuestados, el 71.43% mencionan que a veces considera que apporto muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento y el 28.57% mencionan que siempre considera que apporto muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento.

**Tabla 16. ¿Considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales?**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	2	0.29	28.57%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	1	0.14	14.29%
Siempre	1	0.14	14.29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia



**Figura 16. ¿Considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales?**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L  
**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

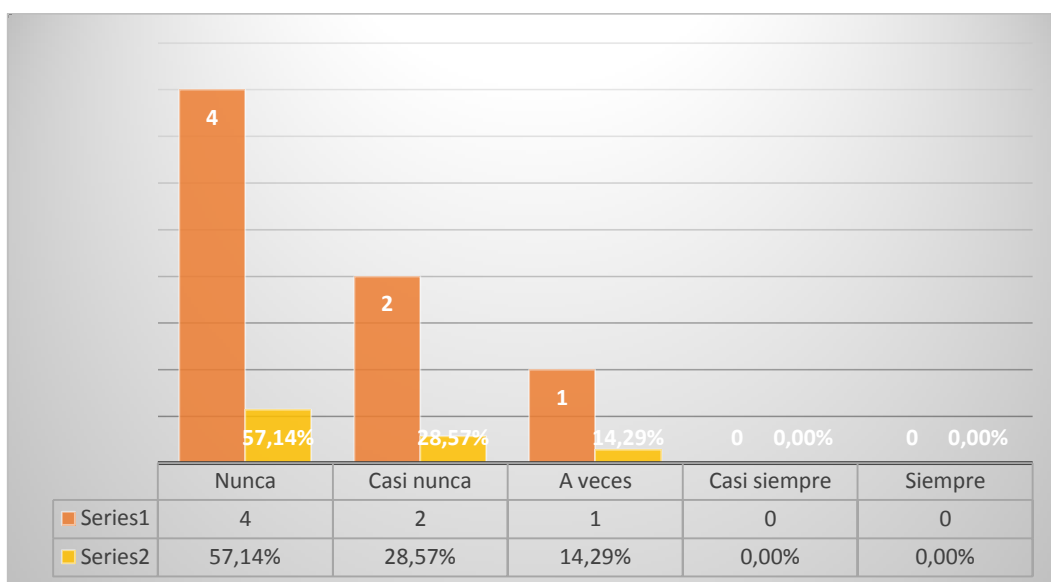
Del resultado obtenido de la referente tabla 16 y figura 16, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca considera que seguir trabajado en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales, el 42.86% menciona que a veces considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales, el 14.29% menciona que casi siempre considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales y el 14.29% menciona que siempre considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales.

**Tabla 17. Ud. considera que desde que ingresó a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	4	0.57	57.14%
Casi nunca	2	0.29	28.57%
A veces	1	0.14	14.29%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	0	0.00	0.00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 17. Ud. considera que desde que ingresó a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

Del resultado obtenido de la referente tabla 17 y figura 17, del total de trabajadores encuestados, el 57.14% considera que nunca que desde que ingreso a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral, el 28.57% considera que casi nunca que desde que ingreso a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral y el 14.29% considera que a veces que desde que ingreso a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral.

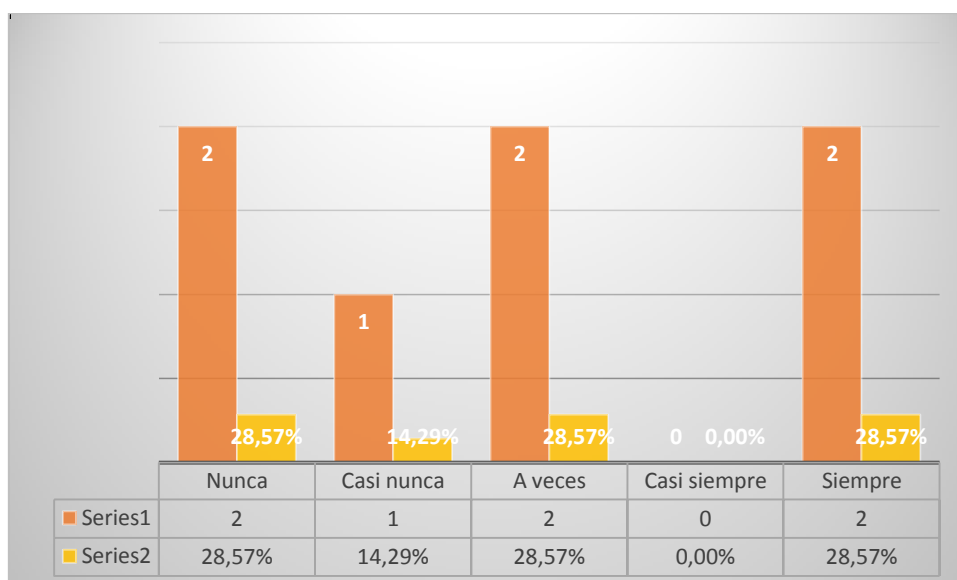


**Tabla 18. Ud. considera que su trabajo lo alejó de participar en actividades sociales y familiares**

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	2	0.29	28.57%
Casi nunca	1	0.14	14.29%
A veces	2	0.29	28.57%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	2	0.29	28.57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia



**Figura 18. Ud. considera que su trabajo lo alejó de participar en actividades sociales y familiares**

**Fuente:** Encuesta a los trabajadores de la empresa GHOSTTECH E.I.R.L

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

Del resultado obtenido de la referente tabla 4 y figura 4, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% considera que nunca su trabajo le alejo de participar en actividades sociales y familiar, el 14.29% considera que casi nunca su trabajo lo alejo de participar en actividades sociales y familiares, el 28.57% considera a veces que su trabajo lo alejo de participar en actividades sociales y familiares y el 28.57% considera siempre que su trabajo lo alejo de participar en actividades sociales y familiares.

## **5.2. Análisis de Resultados**

**Según el objetivo específico 1. Describir el agotamiento emocional en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.**

Del resultado obtenido de la referente tabla 6 y figura 6, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% nunca se sienten fatigado cuando realiza sus labores, el 28.57% casi nunca se sienten fatigado cuando realiza sus labores, el 28.57% a veces se sienten fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo y el 14.29% casi siempre se siente fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo.

Del resultado obtenido de la referente tabla 7 y figura 7, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% consideran que nunca es agotador seguir trabajando en la empresa, el 28.57% consideran que casi nunca es agotar seguir trabajando en la empresa, el 28.57% considera que a veces es agotador seguir trabajando en la empresa y el 14.29% considera que casi siempre es agotador seguir trabajando en la empresa.

Del resultado obtenido de la referente tabla 8 y figura 8, del total de trabajadores encuestados, el 42.86% menciona que nunca le genera tensión el trabajo que efectúa, el 57.14% menciona que a veces le genera tensión el trabajo que efectúa.

Del resultado obtenido de la referente tabla 9 y figura 9, del total de trabajadores encuestados, el 57.14% mencionan que nunca le genera frustración el trabajo que efectúa, el 42.86% mencionan que a veces le genera frustración el trabajo que efectúa.

Con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, los resultados obtenidos coinciden con los de (Vilchez Cañahuiri, 2019), en su tesis “Síndrome de burnout y locus de control en los trabajadores de un centro de Salud del distrito de Carmen Alto, Ayacucho – 2019”, donde obtuvo como resultado que el 90% (18 trabajadores) se ubican en el nivel bajo, es decir que el agotamiento emocional en los trabajadores se encuentra en un nivel bajo, logrando de esta manera el cumplimiento de manera efectiva sus actividades.

**Según el objetivo específico 2. Describir la despersonalización en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.**

Del resultado obtenido de la referente tabla 10 y figura 10, del total de trabajadores encuestados, el 57.14% mencionan que nunca es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa, el 28.57% mencionan que casi nunca es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa y el 14.29% menciona que a veces es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa.

Del resultado obtenido de la referente tabla 11 y figura 11, del total de trabajadores encuestados, el 42.86% mencionan que casi siempre le gusta ayudar a un compañero de trabajo que tiene problemas y el 57.14% mencionan que siempre les gusta ayudar a un compañero que tiene problemas.

Del resultado obtenido de la referente tabla 12 y figura 12, del total de trabajadores encuestados, el 42.86% mencionan que nunca se irritan fácilmente con algún compañero de trabajo, el 42.86% mencionan que casi nunca se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo y el 14.29% a veces se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo.

Del resultado obtenido de la referente tabla 13 y figura 13, del total de trabajadores encuestados, el 57.14% mencionan que nunca mostraron un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa y el 42.86% mencionan que casi nunca mostraron un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa.

Del resultado obtenido de la referente tabla 14 y figura 14, del total de trabajadores encuestados, el 71.43% menciona que nunca mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente, el 14.29% menciona que casi nunca mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente y el 14.29% a veces mostro una conducta despectiva ante algún trabajador o compañero de trabajo o cliente.

Por otro lado, respecto a la dimensión despersonalización, coinciden con los resultados obtenidos por (Quispe Granados & Requejo Cisneros, 2015), en su tesis “Factor laboral asociado al síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015”, donde el 78.9% (60 trabajadores) presentaron síndrome de burnout, de los cuales el 5.3% presentan un síndrome de burnout alto, el 36.8% intermedio y el 36.8% bajo.

**Según el objetivo específico 3. Describir la dificultad para la realización personal en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.**

Del resultado obtenido de la referente tabla 15 y figura 15 del total de trabajadores encuestados, el 71.43% mencionan que a veces considera que apporto muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo

reconocimiento y el 28.57% mencionan que siempre considera que apporto muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento.

Del resultado obtenido de la referente tabla 16 y figura 16, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca considera que seguir trabajado en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales, el 42.86% menciona que a veces considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales, el 14.29% menciona que casi siempre considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales y el 14.29% menciona que siempre considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales.

Del resultado obtenido de la referente tabla 17 y figura 17, del total de trabajadores encuestados, el 57.14% considera que nunca que desde que ingreso a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral, el 28.57% considera que casi nunca que desde que ingreso a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral y el 14.29% considera que a veces que desde que ingreso a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral.

Del resultado obtenido de la referente tabla 4 y figura 4, del total de trabajadores encuestados, el 28.57% considera que nunca su trabajo le alejo de participar en actividades sociales y familiar, el 14.29% considera que casi nunca su trabajo lo alejo de participar en actividades sociales y familiares, el 28.57% considera a veces que su trabajo lo alejo de participar en actividades sociales y familiares y

el 28.57% considera siempre que su trabajo lo aleja de participar en actividades sociales y familiares.

Por último, respecto a la dimensión realización personal, los resultados obtenidos de (Zevallos Barrionuevo, 2018), en su tesis “Satisfacción laboral y burnout en el Instituto Tecnológico de Arequipa”, donde se observa de la tabla 7 se muestra el análisis de relación entre la satisfacción laboral y los factores del burnout. Se observa que todos los factores del burnout se correlacionan con la satisfacción laboral. Los factores cansancio emocional y despersonalización se correlaciona de manera inversa y media con la satisfacción laboral general, mientras que el factor realización personal lo hace de forma directa y débil, es decir que no coinciden con los resultados obtenidos en la presente investigación.

**Según el objetivo específico 04. Elaborar un plan de mejora del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.**

Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
<p>Los trabajadores de la empresa Ghosttech, no se sienten agotados o cansados antes, durante el día y después de una jornada laboral.</p>	<p>El propietario de la empresa, debe implementar un programa de asistencia o servicio de salud a los trabajadores para identificar a tiempo un posible agotamiento o cansancio, para mantener activos a los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un personal de salud para la asistencia o servicio de salud para la identificación del personal en riesgo a contraer el cansancio o agotamiento.</li> <li>- Capacitar al personal para dirigir y plantear medidas de trabajo que contrarresten las consecuencias del síndrome, en el que se traten temas relacionados con el manejo de la ansiedad, estrés, mejor manejo de tiempo, así como realizar un seguimiento para detectar quienes pueden presentar en un futuro mayores niveles del síndrome de burnout.</li> </ul>	<p align="center">Dueño / administrador</p>
<p>Los trabajadores de la empresa Ghosttech muestran interés por su trabajo, por el cual son más tolerantes con los clientes.</p>	<p>El propietario debe contar con un plan de motivación para que los trabajadores de la empresa tengan mayor interés en el desempeño conllevando al logro de los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar políticas salariales, de acuerdo a las actividades o funciones que realizar.</li> <li>- Contar con políticas de reconocimientos, mediante bonos, vacaciones remunerados, cumpleaños, carta de felicitaciones.</li> </ul>	<p align="center">Dueño / administrador</p>

<p>Los trabajadores de la empresa Ghosttech pueden conseguir sus objetivos trasados mediante el trabajo que realizan, ello conlleva a que se sientan enérgicos y efectivos.</p>	<p>El propietario debe formar o invertir en la formación profesional y/o personal de los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar el desarrollo profesional, ya sea está mediante cursos, capacitaciones.</li> <li>- Capacitación, charlas, talleres en temas de liderazgo para el desarrollo de ciertas habilidades.</li> </ul>	<p>Dueño / administrador</p>
---	--	---	------------------------------



## **Propuesta de plan de prevención síndrome de burnout**

En la apreciación del investigador, el plan de prevención del síndrome de burnout es un documento que, debidamente autorizado, constituye una recopilación estructurada de las normativas que junto con la política de seguridad y salud ocupacional y el reglamento interno, definen los objetivos y la asignación de responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa Ghosttech E.I.R.L., con el fin de asegurar la adecuada gestión de los factores que influyen en la aparición del desgaste profesional.

Estrategias de prevención

**Estrategia a nivel individual e interpersonal:** Es aquella que centra en reducir la experiencia emocional del estrés ocasionado por varios factores, que entre los cuales se distinguen los siguiente. }

- Impulso de un buen estado físico
- Apoyo social
- Entrenamiento y buen humor
- Visión positiva de la empresa
- Actitud psicológica: reconocimiento de la situación y las propias cualidades
- Información apropiada sobre su puesto de trabajo y las relaciones departamentales del mismo.

Estrategias a nivel organizacional: Es aquella que desde la administración se puede desarrollar para atenuar alguna de las fuentes del síndrome de burnout, y cuya implantación minimizara sus efectos. Algunas de estas estrategias organizacionales son:

- Promover el desarrollo profesional
- Difundir y planificar actividades de prevención

- Fomentar redes de apoyo entre los compañeros, de ocio, de desarrollo personal y profesional y aumentar las recompensas y reconocimientos a los trabajadores de la empresa.

Plan de prevención del síndrome de burnout

<b>Nivel de impacto</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Participantes</b>	<b>Responsable</b>
Organizacional, individual e interpersonal	Coordinación y seguimiento del proceso de inducción del personal.	Mejorar el proceso de inducción	Se debe mejorar el proceso de inducción de cada funcionario para que conozca los procesos de la empresa.	Los trabajadores	Dueño / administrador
Organizacional, individual	Socialización de las características del síndrome de burnout	Proporcionar los conocimientos para prevenir el síndrome de burnout	Se difunde a los trabajadores sobre los síntomas que este síndrome representa y medios para identificarlo y prevenirlo	Los trabajadores	Dueño / administrador
Organizacional e individual	Caminatas y juegos grupales extramurales	Promover actividades grupales extramurales donde se incentiva el trabajo en equipo.	Al ejecutar actividades fuera del trabajo diario se genera un espacio de compartir entre los diversos procesos.	Los trabajadores	Dueño / administrador

## **VI. Conclusiones**

**Con respecto al objetivo general,** identificar las características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Se logró identificar las características del burnout laboral ya que los trabajadores no se sienten agotados, no tienen despersonalización y no tienen dificultad para la realización personal, ya que favorece la estabilidad emocional de los trabajadores y previene el síndrome de burnout, es así que se crea objetivos claros facilitando la tarea de los trabajadores y además aportara mayor satisfacción a medida que cumple cada meta dentro del proyecto.

**Con respecto al primer objetivo específico.** Describir el agotamiento emocional, el 28.57% nunca se sienten fatigado cuando realiza sus labores; el 28.57% consideran que nunca es agotador seguir trabajando en la empresa; el 57.14% menciona que a veces le genera tensión el trabajo que efectúa; el 57.14% mencionan que nunca le genera frustración el trabajo que efectúa. Es decir que emocionalmente los trabajadores de la empresa se encuentran en condiciones adecuadas para seguir desempeñando sus actividades.

**Con respecto al segundo objetivo específico.** Describir la despersonalización, el 57.14% mencionan que nunca es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa; el 57.14% mencionan que siempre les gusta ayudar a un compañero que tiene problemas; el 42.86% mencionan que nunca se irritan fácilmente con algún compañero de trabajo; el 57.14% mencionan que nunca mostraron un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa; el 71.43% menciona que nunca mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente. Por lo que, los trabajadores la empresa tienen actitudes,

comportamientos de manera positiva, haciendo que este se pueda transmitir al resto de sus compañeros de trabajo.

**Con respecto al tercer objetivo específico.** Describir la dificultad para la realización personal, el 71.43% mencionan que a veces considera que aportó muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento; el 42.86% menciona que a veces considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales; el 57.14% considera que nunca que desde que ingreso a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral; el 28.57% considera que nunca su trabajo le alejó de participar en actividades sociales y familiar. Por ende, se puede hacer mención que los trabajadores frente a sus actividades laborales no se limitan a participar de manera activa a otras actividades, ya sea esta de familiar o extra laboral.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Se recomienda al dueño y/o propietario de la micro y pequeña empresa Ghosttech E.I.R.L.

Respecto a la conclusión específica 1. Se recomienda la implementación táctica para liderar la armonía en el entorno laboral de cada área, con el objetivo de formar un entorno laboral provechoso no solo para el trabajador sino también para los clientes, con esta idea de lograr el descenso de este síndrome.

Respecto a la conclusión específica 2. Capacitar al personal para dirigir y plantear medidas de trabajo que contrarresten las consecuencias del síndrome, en el que se traten temas relacionados con la despersonalización, así como realizar un seguimiento de los trabajadores para detectar quienes pueden presentar mayores niveles del síndrome de burnout.

Respecto a la conclusión específica 3. Se recomienda implementar programas de entrenamiento en relaciones interpersonales con todo el personal para de esta forma crear una estrecha comunicación; además programas de forma permanente para entrenar al personal para identificar los momentos de estrés y poder saber actuar ante ello.

## Referencias bibliográficas

- Arias, W., Justo, O., & Muñoz, E. (2014). Síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad de Arequipa, Perú. Arequipa. Obtenido de <http://ucsp.edu.pe/investigacion/psicologia/wp-content/uploads/2015/03/Sindrome-de-burnout-y-afrontamiento-en-psicologos.pdf>
- Cialzeta, J. (2013). en su tesis "El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes". Corrientes, Argentina. Obtenido de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)
- Collave Zavaleta, J. (2018). en su tesis "Nivel del síndrome de burnout en docentes de la I.E. Francisco Lizarzaburu - El Porvenir". Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9041/Tesis\\_60379.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9041/Tesis_60379.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Contreras, Y., & Roa, M. (26 de Abril de 2015). *Blogspost*. Obtenido de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>
- Fidalgo Vega, M. (2014). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout": Definición y proceso de generación. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768)
- Gutiérrez, O., Lobo, N., & Martínez, J. (2017). Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia Colombiana, 2016. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00037.pdf>

- Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición*. Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hernández Vela, D. (2016). en su tesis "Determinación del síndrome de burnout en voluntarios de junta provincial de Esmeraldas de Cruz Roja Ecuatoriana". Esmeraldas, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/863/1/HERNANDEZ%20VELA%20DAYRA%20CECIBEL.pdf>
- Hilario, P. (2013). *Criterios operativos para hacer la tesis*. Perú.
- Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. (03 de Julio de 2003). *EL PERUANO*, pág. 247377.
- MAPFRE. (30 de Mayo de 2019). Síndrome Burnout o trabajador quemado. Obtenido de <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>
- Masgo Fuertes, V. (2017). en su tesis "Inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los estudiantes del X ciclo". Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7742/Masgo\\_FVJ.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7742/Masgo_FVJ.pdf?sequence=1)
- Maslach, C. (2017). *Comprendiendo el Burnout*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

- Montoya Zuluaga, P., & Moreno Moreno, S. (Enero - Abril de 2012). Relación entre Síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>
- Novillo M, E., Parra O., E., Ramón R., D., & Lopez F., M. (2017). *Gestión de Calidad: Un enfoque Práctico*. Guayaquil: Diagramación.
- Ortega Torres, M. (2015). en su tesis "Prevalencia de síndrome de burnout en internos de medicina del hospital Nacional Arzobispo Loayza. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4031/Ortega\\_tm.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4031/Ortega_tm.pdf?sequence=1)
- Pacheci Avila, S. (2016). en su tesis "Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana". Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20y%20el%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20enfermeras%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20enfermer%C3%ADa%20de%20una%20cl%C3%ADnica%20>
- Quispe Granados, V., & Requejo Cisneros, G. (2015). en su tesis "Factor laboral asociado al síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015". Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/885/Tesis%20EN677\\_Qui.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/885/Tesis%20EN677_Qui.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez , R., & De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout). *Scielo*.



Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (2018). Síndrome de Burnout. *Scielo*. Recuperado el 24 de Agosto de 2020, de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)

Salvatierra De La Cruz, N., & Yance Soto, E. (2017). en su tesis "Factores asociados al síndrome de burnout del personal de Gineco Obstetricia Hospital de Apoyo Huanta, Octubre - Diciembre, 2016". Obtenido de [http://209.45.73.22/bitstream/handle/UNSCH/1872/TESIS%20O798\\_Sal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://209.45.73.22/bitstream/handle/UNSCH/1872/TESIS%20O798_Sal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tello Bonilla, J. (2010). En su tesis "Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermos de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2009". Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/547/Tello\\_bj.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/547/Tello_bj.pdf?sequence=1)

Tomayo , M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Torre Naula, M. (2017). en su tesis "Prevalencia y factores de riesgo del síndrome de burnout, en el personal que labora en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja". Loja, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19654/1/TESIS-SOLCA-MARIA%20TORRES.pdf>

Torres Malla, A. (2019). en su tesis "Relación entre el síndrome de burnout y estilo de afrontamiento en psicólogos de una asociación de psicooncología de Lima Metropolitana". Lima. Obtenido de

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7339/Relacion\\_TorresMalla\\_Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7339/Relacion_TorresMalla_Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (13 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Vilchez Cañahuri, G. (2019). en su tesis "Síndrome de burnout y locus de control en los trabajadores de un centro de Salud del distrito de Carmen Alto, Ayacucho - 2019". Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11546/BURNOUT\\_LOCUS\\_PERSONAL\\_DE\\_SALUD\\_VILCHEZ\\_CANAHUIRI\\_GLORIA%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11546/BURNOUT_LOCUS_PERSONAL_DE_SALUD_VILCHEZ_CANAHUIRI_GLORIA%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Zevallos Barrionuevo, M. (2018). en su tesis "Satisfacción laboral y burnout en el Instituto Tecnológico de Arequipa". Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8616/76.0384.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Anexos

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2020															
		1				2				3				4			
		Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación																
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					x											
8	Ejecución de la metodología					x											
9	Resultados de la investigación						x										
10	Conclusiones y recomendaciones						x										
11	Redacción del pre informe de Investigación.							x	x								
12	Redacción del informe final									x	x	x					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																
15	Redacción de artículo científico													x			

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Cantida d</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	3.00	5	15.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	60.00	1	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	2	24.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
• Internet	70.00	4	280.00
• Usb	30	1	30.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes	1.00	20	20.00
<b>Sub total</b>			535.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Cantida d</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Curso taller	3,000	1	3,000
<b>Recurso humano</b>			
<b>Sub total</b>			3,000
<b>Total (S/.)</b>			<b>3,535.00</b>

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Cuestionario



---

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado “burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro multiservicios logísticos: caso empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020”.

Se le agradece por su colaboración, así como por su valiosa información que será tratada de forma reservada y confidencial.

### I. DATOS GENERALES

1. Edad
  - a) 18 – 25 años
  - b) 26 – 35 años
  - c) 36 – 45 años
  - d) Más de 45 años
2. Sexo
  - a) Femenino
  - b) Masculino
3. Grado de instrucción
  - a) Sin instrucción
  - b) Educación básica
  - c) Superior no universitaria
  - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
  - a) Dueño
  - b) Administrador
  - c) Trabajador
5. Tiempo que desempeña en el cargo
  - a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años

## II. Referente a la variable Burnout Laboral

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
	<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>					
	<b>Estado de fatiga</b>					
6	¿Se siente fatigado cuando realiza sus labores en el trabajo?					
7	¿Considera que es agotador seguir trabajando en la empresa?					
	<b>Sensación de tensión</b>					
8	¿El trabajo que efectúa le genera tensión?					
	<b>Sensación de frustración</b>					
9	¿El trabajo que efectúa le genera frustración?					
	<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>					
	<b>Actitud negativa</b>					
10	¿Ud. es indiferente ante los problemas que ocurren en la empresa?					
11	¿A Ud. le gusta ayudar a un compañero de trabajo que tiene problemas?					
	<b>Actitud de distanciamiento</b>					
12	¿Ud. se irrita fácilmente con algún compañero de trabajo?					
13	¿Ud. alguna vez mostró un comportamiento irónico ante algún trabajador o cliente de la empresa?					
14	¿Ud. alguna vez mostró una conducta despectiva ante algún compañero de trabajo o cliente?					
	<b>DIFICULTAD PARA LA REALIZACIÓN PERSONAL</b>					
	<b>Sensación de fracaso en el trabajo</b>					
15	¿Ud. considera que aportó muchas cosas buenas en su trabajo que al final no le dieron el justo reconocimiento?					
16	¿Considera que seguir trabajando en la empresa no le permitirá lograr sus objetivos personales?					
	<b>Pérdida de satisfacción</b>					
17	Ud. considera que desde que ingresó a laborar en la empresa poco a poco empezó a perder la satisfacción laboral					
	<b>Reclusión de actividades sociales y familiares</b>					
18	Ud. considera que su trabajo lo alejó de participar en actividades sociales y familiares					

## Anexo 4. FICHA RUC:

**CRITERIOS DE BÚSQUEDA:**

**Número de RUC**  **Ingrese el código que se muestra en la imagen:** 

**Tipo y Número de Documento de Identidad**  
 [Refrescar código](#)

**Nombre ó Razón Social**

<b>Número de RUC:</b>	20534763507 - MULTISERVICIOS LOGISTICOS GHOSTTECH E.I.R.L.		
<b>Tipo Contribuyente:</b>	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
<b>Nombre Comercial:</b>	-		
<b>Fecha de Inscripción:</b>	27/11/2012	<b>Fecha de Inicio de Actividades:</b>	08/01/2013
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO		
<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO		
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	JR. 9 DE DICIEMBRE NRO. 246 AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
<b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>	MANUAL	<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	SIN ACTIVIDAD
<b>Sistema de Contabilidad:</b>	MANUAL		
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	<input type="text" value="72202 - CONSULTORES PROG. Y SUMIN. INFORMATIC."/>		
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	<input type="text" value="FACTURA"/>		
<b>Sistema de Emisión Electronica:</b>	-		
<b>Emisor electrónico desde:</b>	-		
<b>Comprobantes Electrónicos:</b>	-		
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	-		
<b>Padrones :</b>	<input type="text" value="NINGUNO"/>		

## Anexo 5. Turnitin

The image shows a screenshot of a Turnitin originality report. The title of the document is "Empastado Burnout Laboral". Under the heading "ORIGINALITY REPORT", there are four categories, each with a percentage: "SIMILARITY INDEX" at 0%, "INTERNET SOURCES" at 0%, "PUBLICATIONS" at 0%, and "STUDENT PAPERS" at 0%. Below this is a section for "PRIMARY SOURCES", which is currently empty. At the bottom, there are settings for "Exclude quotes" (On) and "Exclude bibliography" (On). On the right side, there are settings for "Exclude matches" set to "< 4%".

Empastado Burnout Laboral

ORIGINALITY REPORT

0%  
SIMILARITY INDEX

0%  
INTERNET SOURCES

0%  
PUBLICATIONS

0%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 4%